Niveau(x) d'enseignement: 9 Numéro EDUQ : 8270185
Centre d'intérêt: 33

Béland, Pierre.

Les données de la fiche signalétique expérimentée en accueil et référence / Pierre Béland ; [pour le] Ministère de l'éducation, Direction générale de l'éducation des adultes, SRD. -- [Québec] : La Direction, 1980.
xv, 196 f. ; 28 cm.

Cote Dewey: 371.216'09714/B426d Cote LC: LB/2341

Descripteur(s): *Accueil des étudiants *Service de l'éducation des adultes *Besoins de l'étudiant *Analyse statistique *Analyse de besoins *Caractéristiques de l'étudiant *Evaluation de programmes *Education des adultes

Identificateur(s) de sujet: *Fiche signalétique

L'étude porte sur le projet "accueil et référence", tel qu'expérimenté par les services d'éducation aux adultes de cinq commissions scolaires. Elle se base sur les seules données recueillies à l'aide de la fiche signalétique. Bien que restreint, ce cadre d'analyse fournit des informations sur: 1. les caractéristiques des clients-individus (âge, sexe, statut socio-économique, état civil, scolarité) et des clients-groupes (type de groupe, importance, nombre de membres); 2. la nature des demandes traitées par les agents d'accueil; 3. l'éventail des références qui ont été suggérées aux clients.

Les fiches signalétiques ont été recueillies dans cinq commissions scolaires régionales: Chambly, Du-Rivage, Grand-Portage, Saint-François et Chicoutimi. Elles avaient été remplies par des agents d'accueil entre février 1978 et juin 1979. Au total, 2122 fiches ont été rassemblées, 91,5% concernant des clients-individus et 8,5% des clients-groupes. Ces fiches ne représentent toutefois que 32,3 des actes d'accueil auprès d'individus et 47,7% des actes d'accueil auprès de groupes. La représentativité de l'enquête s'en trouve donc quelque peu limitée.

Plus de 75% des clients-individus ont moins de 35 ans et, pour plus de 95%, ils ont moins de treize ans de scolarité. Pour ce qui est des clients-groupes, il s'agit surtout d'associations volontaires (57,8%) et de groupes informels (21,1%). Dans 76% des cas, ces groupes rejoignent au maximum vingt personnes par la demande qu'ils ont faite. Dans la majeure partie des cas, les demandes concernent le domaine de l'éducation, suivi de celui du travail. Les questions d'ordre personnel et familial jouent également un certain rôle. La plupart des clients sont référés à des ressources du Service de l'éducation des adultes.

Type de document: r
Auteur de l'analyse: ar

E D U Q 8270185

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation
Direction générale de l'éducation des adultes

497a

LES DONNÉES DE LA FICHE SIGNALÉTIQUE EXPÉRIMENTÉE EN ACCUEIL ET RÉFÉRENCE

PIERRE BÉLAND
DGEA - SRD
AOÛT 1980

E D U Q 8270185

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation
Direction générale de l'éducation des adultes

LES DONNÉES DE LA FICHE SIGNALÉTIQUE EXPÉRIMENTÉE EN ACCUEIL ET RÉFÉRENCE

PIERRE BÉLAND
DGEA - SRD
AOÛT 1980

REMERCIEMENTS

L'expérimentation de la fiche signalétique a été réalisée grâce à l'étroite et chaleureuse collaboration des responsables d'Accueil et référence dans chacune des cinq commissions scolaires, de même qu'à leur équipe d'agents d'accueil.

Cette étude a également été rendue possible grâce au travail de MM. Pierre Brodeur et Richard Falardeau de la Direction gestion et financement en ce qui concerne le traitement informatique des données.

Soulignons enfin le travail [illegible] et efficace de Mme Huguette Houde du Service recherche et développement qui a dactylographié ce document.

TABLE DES MATIERES

		Page
LISTE DES TABLEAUX		vii
INTRODUCTION		1
LISTE DES SIGLES ET DES TERMES EMPLOYES		5
1.0 DESCRIPTION DES CLIENTS		8
1.1 DESCRIPTION DES CLIENTS-INDIVIDUS		9
1.1.1	Répartition selon l'âge	9
1.1.2	Répartition selon le sexe	10
1.1.3	Répartition selon le statut socio-économique	11
1.1.4	Répartition selon l'état civil	13
1.1.5	Répartition selon la scolarité	13
1.1.6	Répartition selon la charge familiale	14
1.1.7	Répartition selon le sexe, l'âge et le statut socio-économique	14
1.1.8	Répartition selon le sexe, l'âge et l'état civil	17
1.1.9	Répartition selon le sexe, l'âge et la scolarité	18
1.1.10	Répartition selon le sexe, l'état civil et la charge familiale	20
1.1.11	Répartition selon le sexe, le statut socio-économique et la scolarité	21

Page

1.2 DESCRIPTION DES CLIENTS-GROUPES 22

1.2.1 Répartition selon le type de groupes ou d'organismes 23

1.2.2 Répartition selon la grandeur des groupes . 23

1.2.3 Répartition selon le nombre d'individus touchés par la demande 24

1.2.4 Répartition selon le nombre d'individus membres des groupes et selon le nombre d'individus touchés par la demande 25

1.2.5 Répartition selon le type et la grandeur des groupes accueillis 25

1.2.6 Répartition selon les types de groupes et selon le nombre d'individus touchés par la demande 26

2.0 L'ACCUEIL DES CLIENTS 27

2.1 L'ACCUEIL DES CLIENTS-INDIVIDUS 32

2.1.1 Répartition des clients-individus selon le type de relation souhaité par le client au départ et selon la formulation en termes de besoin ou de problème qu'il en a faite . . . 32

2.1.2 Répartition des clients-individus selon l'objet de la demande concerné par le besoin ou le problème énoncé initialement par le client et selon la formulation qu'il en a faite 34

2.1.3 Répartition des clients-individus selon le type de relation souhaité au début et à la fin du processus d'accueil et de référence . 36

Page

2.1.4 Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au début et à la fin du processus AR 38

2.1.5 Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les commissions scolaires 41

2.1.6 Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon chacune des variables sociodémographiques 42

2.2 L'ACCUEIL DES CLIENTS-GROUPES 43

2.2.1 Répartition des clients-groupes selon le type de relation souhaité par le client au départ et selon la formulation en termes de besoin ou de problème qu'il en a faite . . . 43

2.2.2 Répartition des clients-groupes selon l'objet de la demande concerné par le besoin ou le problème énoncé initialement par le client et selon la formulation qu'il en a faite au départ 45

2.2.3 Répartition des clients-groupes selon le type de relation souhaité au début et à la fin du processus d'accueil et de référence . 47

2.2.4 Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au début et à la fin du processus AR 49

Page

2.2.5 Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les commissions scolaires 52

2.2.6 Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de groupes 53

3.0 LES REFERENCES 55

3.1 LES REFERENCES DONNEES AUX CLIENTS-INDIVIDUS 56

3.1.1 Répartition des clients-individus selon le type de références et selon les commissions scolaires 56

3.1.2 Répartition des clients-individus selon le type de références et selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR 58

3.1.3 Informations supplémentaires sur les clients-individus qui ont eu comme référence "aucune ressource n'existe présentement" . . 60

3.1.4 Informations supplémentaires sur les clients-individus qui ont eu comme référence "le client" 61

3.1.5 Informations supplémentaires sur les clients-individus qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA" 62

3.1.6 Informations supplémentaires sur les clients-individus qui ont eu comme référence "une ou des ressource du milieu" 64

Page

3.1.7 Informations supplémentaires sur les clients-individus qui ont eu comme référence "des ressources du SEA et du milieu" 65

3.1.8 Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du SEA choisie comme référence 66

3.1.9 Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du milieu choisie comme référence 68

3.2 LES REFERENCES DONNEES AUX CLIENTS-GROUPES 71

3.2.1 Répartition des clients-groupes selon le type de références et selon les commissions scolaires 71

3.2.2 Répartition des clients-groupes selon le type de références et selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR 73

3.2.3 Information supplémentaire sur le client-groupe qui a eu comme référence "aucune ressource n'existe présentement" 74

3.2.4 Informations supplémentaires sur les clients-groupes qui ont eu comme référence "le client" 74

3.2.5 Informations supplémentaires sur les clients-groupes qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA" 75

Page

3.2.6 Informations supplémentaires sur les clients-groupes qui ont eu comme référence "une ou des ressources du milieu" 77

3.2.7 Informations supplémentaires sur les clients-groupes qui ont eu comme référence "des ressources du SEA et du milieu" 78

3.2.8 Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du SEA choisie comme référence 79

3.2.9 Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du milieu choisie comme référence 82

4.0 INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES SUR LES ACTES D'ACCUEIL ET DE REFERENCE CONCERNANT LES CLIENTS-INDIVIDUS ET LES CLIENTS-GROUPES 85

CONCLUSION 88

ANNEXE 1: Les tableaux 105

ANNEXE 2: La fiche signalétique 194

LISTE DES TABLEAUX

		Page
Tableau 1:	Pour chacune des C.S.R., répartition des fiches signalétiques selon le type de clients accueillis	106
Tableau 2:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon l'âge	107
Tableau 3:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon le sexe	108
Tableau 4:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon le statut socio-économique	109
Tableau 5:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon l'état civil . .	110
Tableau 6:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon la scolarité . .	111
Tableau 7:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon qu'ils sont ou non soutiens de famille	112
Tableau 8-A:	Répartition des clients-individus selon leur âge et leur statut socio-économique	113
Tableau 8-B:	Répartition des hommes selon leur âge et leur statut socio-économique	114
Tableau 8-C:	Répartition des femmes selon leur âge et leur statut socio-économique	115
Tableau 9-A:	Répartition des clients-individus selon leur âge et leur état civil	116
Tableau 9-B:	Répartition des hommes selon leur âge et leur état civil	117
Tableau 9-C:	Répartition des femmes selon leur âge et leur état civil	118

		Page
Tableau 10-A:	Répartition des clients-individus selon leur âge et leur scolarité	119
Tableau 10-B:	Répartition des hommes selon leur âge et leur scolarité	120
Tableau 10-C:	Répartition des femmes selon leur âge et leur scolarité	121
Tableau 11-A:	Répartition des clients-individus selon leur état civil et selon qu'ils sont ou non soutiens de famille	122
Tableau 11-B:	Répartition des hommes selon leur état civil et selon qu'ils sont ou non soutiens de famille	123
Tableau 11-C:	Répartition des femmes selon leur état civil et selon qu'elles sont ou non soutiens de famille	124
Tableau 12-A:	Répartition des clients-individus selon leur scolarité et leur statut socio-économique	125
Tableau 12-B:	Répartition des hommes selon leur scolarité et leur statut socio-économique . .	126
Tableau 12-C:	Répartition des femmes selon leur scolarité et leur statut socio-économique . .	127
Tableau 13:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-groupes selon le type de groupes	128
Tableau 14:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-groupes selon le nombre d'individus membres de ces groupes	129
Tableau 15:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-groupes selon le nombre d'individus touchés par la demande	130

		Page
Tableau 16:	Répartition des clients-groupes selon le nombre d'individus membres de ces groupes et selon le nombre d'individus touchés par la demande	131
Tableau 17:	Répartition des types de groupes accueillis selon le nombre d'individus membres de ces groupes	132
Tableau 18:	Répartition des types de groupes accueillis selon le nombre d'individus touchés par la demande	133
Tableau 19:	Répartition des clients-individus selon le type de relation souhaité par le client au départ et selon la formulation en termes de besoin ou de problème qu'il en a faite	134
Tableau 20:	Répartition des clients-individus selon l'objet de la demande concerné par le besoin ou le problème énoncé initialement par le client et selon la formulation qu'il en a faite au départ	135
Tableau 21:	Répartition des clients-individus selon le type de relation souhaité au début et à la fin du processus d'accueil et de référence	136
Tableau 22:	Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au début et à la fin du processus AR	137
Tableau 23:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR	138
Tableau 24:	Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon l'âge . .	139

Page

Tableau 25: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le sexe . 140

Tableau 26: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le statut socio-économique 141

Tableau 27: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon l'état civil 142

Tableau 28: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la scolarité 143

Tableau 29: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon qu'ils sont ou non soutiens de famille 144

Tableau 30: Répartition des clients-groupes selon le type de relation souhaité par le client au départ et selon la formulation en termes de besoin ou de problème qu'il en a faite 145

Tableau 31: Répartition des clients-groupes selon l'objet de la demande concerné par le besoin ou le problème énoncé initialement par le client et selon la formulation qu'il en a faite au départ 146

Tableau 32: Répartition des clients-groupes selon le type de relation souhaité au début et à la fin du processus d'accueil et de référence 147

		Page
Tableau 33:	Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au début et à la fin du processus AR . .	148
Tableau 34:	Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR	149
Tableau 35:	Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de groupes	150
Tableau 36:	Répartition des clients-individus selon les commissions scolaires et selon le type de références	151
Tableau 37:	Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de références	152
Tableau 38:	Pour les clients-individus qui ont eu comme référence "le client", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.	153
Tableau 39:	Pour les clients-individus qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.	154
Tableau 40:	Pour les clients-individus qui ont eu comme référence "une ou des ressources du milieu", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.	155

		Page
Tableau 41:	Pour les clients-individus qui ont eu comme référence "ressources du SEA et du milieu", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.	156
Tableau 42:	Répartition des clients-individus selon le type de références et selon l'âge . .	157
Tableau 43:	Répartition des clients-individus selon le type de références et selon le sexe .	158
Tableau 44:	Répartition des clients-individus selon le type de références et selon le statut socio-économique	159
Tableau 45:	Répartition des clients-individus selon le type de références et selon l'état civil	160
Tableau 46:	Répartition des clients-individus selon le type de références et selon la scolarité	161
Tableau 47:	Répartition des clients-individus selon le type de références et selon qu'ils sont ou non soutiens de famille	162
Tableau 48:	Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du SEA choisie comme référence . .	163
Tableau 49:	Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du milieu choisie comme référence	164
Tableau 50:	Répartition des clients-groupes selon les commissions scolaires et selon le type de références	166

Page

Tableau 51: Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de références 167

Tableau 52: Pour les clients-groupes qui ont eu comme référence "le client", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R. 168

Tableau 53: Pour les clients-groupes qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R. 169

Tableau 54: Pour les clients-groupes qui ont eu comme référence "une ou des ressources du milieu", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R. 170

Tableau 55: Pour les clients-groupes qui ont eu comme référence "ressources du SEA et du milieu", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R. 171

Tableau 56: Répartition des clients-groupes selon le type de références et selon le type de groupes 172

Tableau 57: Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du SEA choisie comme référence . . 173

		Page
Tableau 58:	Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au au terme du processus AR et selon la ressource du milieu choisie comme référence	174
Tableau 59:	Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon le lieu de l'accueil	176
Tableau 60:	Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon le type de contact .	177
Tableau 61:	Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon le nombre de rencontres qu'ils ont eues avec un agent d'AR .	178
Tableau 62:	Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le nombre de rencontres	179
Tableau 63:	Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon la durée totale de la (des) rencontre(s)	180
Tableau 64:	Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la durée totale de la (des) rencontre(s)	181
Tableau 65:	Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon l'organisme ou la personne qui a référé le client à l'agent d'AR	182
Tableau 66:	Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon le type de personnel du SEA qui a fait l'accueil	183
Tableau 67:	Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de personnel membre du SEA qui a fait l'accueil	184

INTRODUCTION

Le présent document porte sur les données de la fiche signalétique[1] expérimentée en Accueil et référence (AR) dans les services d'éducation des adultes de cinq commissions scolaires. Les 2 122 fiches traitées dans cette étude représentent l'ensemble des fiches signalétiques qui ont été remplies par les agents d'AR[2] durant la période allant de février 1978 à juin 1979.

Il faut souligner ici que ces 2 122 fiches sont loin d'être représentatives de l'ensemble des actes d'accueil qui ont été réalisés dans chacune des commissions scolaires au cours de cette même période. Sur le plan provincial[2], la proportion des fiches traitées par rapport au nombre total d'actes d'accueil effectivement réalisés est de 32,3% pour les clients-individus et de 47,7% pour les clients-groupes (voir le tableau ci-après). De plus un biais statistique a été établi au niveau, non pas de l'instrument même (la fiche signalétique), mais de son utilisation dans la cueillette des données: la faible ou la non-participation systématique de certaines catégories de personnel membres du SEA qui ont fait des accueils de clients, mais qui ne se sont pas astreints à remplir les fiches signalétiques. Cela a eu pour effet d'exclure du portrait de la situation certains types particuliers de clients et de problèmes qui ont été traités en accueil et référence. Pour ces raisons, il faut voir les résultats de cette analyse comme des tendances.

---

(1) Un exemple de cette fiche signalétique se trouve à l'annexe 2, à la fin du présent document.

(2) Consulter la liste des sigles et des termes employés, à la page 5.

Proportion des fiches signalétiques par rapport au nombre d'actes d'accueil qui ont été réalisés; répartition selon le type de clients et selon les commissions scolaires

Commission scolaire \ Type de clients		Les clients-individus	les clients-groupes	L'ensemble des clients
Chambly	fiches (f)	890	7	897
	accueils (a)	3 096	66	3 162
	f/a	28,7	10,6	28,4
Chicoutimi	fiches (f)	168	86	254
	accueils (a)	1 288	151	1 439
	f/a	13,0	57,0	17,7
Grand-Portage	fiches (f)	402	26	428
	accueils (a)	523	30	553
	f/a	76,9	86,7	77,4
Du Rivage	fiches (f)	219	6	225
	accueils (a)	234	15	249
	f/a	93,6	40,0	90,4
Saint-François	fiches (f)	263	55	318
	accueils (a)	870	115	985
	f/a	30,2	47,8	32,3
Ensemble	fiches (f)	1 942	180	2 122
	accueils (a)	6 011	377	6 388
	f/a	32,3	47,7	33,2

La très grande majorité des fiches concerne des actes d'accueil qui ont été faits avec des individus (91,5%), alors que le reste des fiches porte sur des accueils de groupe (8,5%). Par rapport à cette répartition provinciale des fiches selon le type de client accueilli, on remarque des variations assez marquées d'une commission scolaire à l'autre (voir tableau 1):

C.S.R.	Clients-individus (%)	Clients-groupes (%)
Chambly	99,2	0,8
Du Rivage	97,3	2,7
Grand-Portage	93,9	6,1
Saint-François	82,7	17,3
Chicoutimi	66,1	33,9

La section qui suit porte sur la description des clients; elle comportera deux grandes parties. Dans la première, nous tenterons de cerner les caractéristiques générales des clients-individus selon les variables âge, sexe, statut socio-économique, état civil, nombre d'années de scolarité réussies et selon que la personne est ou n'est pas soutien de famille. La seconde partie apportera des précisions sur les caractéristiques des clients-groupes. Les variables de la fiche retenues à cette fin sont le type de groupe ou d'organisme, la grandeur du groupe ainsi que le nombre d'individus membres du groupe concernés par la demande.

LISTE DES SIGLES ET DES TERMES EMPLOYES

A.R.: Service d'accueil et référence

C.A.T.: Commission des accidents du travail

CEGEP: Collège d'enseignement général et professionnel

C.F.P.: Commission de formation professionnelle

C.L.S.C.: Centre local de services communautaires

C.M.C.: Centre de main-d'oeuvre du Canada

C.M.Q.: Centre de main-d'oeuvre du Québec

C.S.R.: Commission scolaire régionale. Pour des fins d'uniformisation du texte, l'appellation "C.S.R." a été gardée pour l'ensemble des cinq territoires juridictionnels au niveau de l'éducation des adultes. Cette appellation "C.S.R." demeure exacte pour les commissions scolaires régionales de Chambly, du Grand-Portage et Saint-François. Pour la C.S.R. du Rivage, elle a cessé d'exister en juillet 1979 au profit des trois commissions scolaires qui étaient membres de cette régionale. Ces trois nouvelles commissions scolaires intégrées sont: de Bersimis, de Tadoussac et de Manicouagan. C'est cette dernière commission scolaire qui a participé à l'expérimentation d'AR. Quant à la C.S.R. du Saguenay, elle a elle aussi cessé d'exister (juillet 1978) au profit des trois commissions scolaires qui étaient membres de cette régionale. Ces trois nouvelles commissions scolaires intégrées sont: Baie-des-Ha! Ha!,

Valin et de Chicoutimi. C'est cette dernière commission scolaire intégrée qui a participé à l'expérimentation d'AR.

C.S.S.: Centre de services sociaux

"ménagère": l'appellation de cette catégorie de la variable "statut socio-économique" a été gardée telle qu'inscrite sur la fiche signalétique; cependant l'appellation "homme ou femme travaillant à la maison" eût été préférable.

provincial: signifie l'ensemble des données des cinq commissions scolaires qui expérimentent l'Accueil et la référence au plan provincial.

1.0 DESCRIPTION DES CLIENTS

1.1 Les clients-individus

1.2 Les clients-groupes

1.1 DESCRIPTION DES CLIENTS-INDIVIDUS

Avant d'aborder la description des clients-individus répartis selon les différentes variables sociodémographiques précitées, il peut être intéressant de préciser le poids relatif de chacune des commissions scolaires dans l'ensemble des 1942 fiches portant sur des accueils d'individus. On y constate que la C.S.R. Chambly représente près de la moitié (45,8%) de ces fiches. Viennent ensuite, par ordre décroissant, les commissions scolaires du Grand-Portage (20,7%), Saint-François (13,5%), du Rivage (11,3%) et Chicoutimi (8,7%). (Voir tableau 1).

1.1.1 Répartition selon l'âge*

Une bonne proportion des individus reçus en accueil et référence se recrute parmi les jeunes. Près de la moitié (45,9%) d'entre eux ont moins de 25 ans et plus des trois quarts (76,3%) ont moins de 35 ans. Les personnes âgées de 60 ans et plus représentent une infime proportion (0,9%) de cette population.

---

* Voir tableau 2.

La répartition selon les commissions scolaires indique que les jeunes de moins de 25 ans qui ont utilisé les services d'accueil et référence se retrouvent plus nombreux dans les commissions scolaires du Rivage (57,6%) et Grand-Portage (54,1%) qu'à Chambly (44,8%), Saint-François (41,3%) et surtout Chicoutimi (26,8%).

1.1.2 Répartition selon le sexe*

Les femmes sont légèrement plus nombreuses (51,8%) que les hommes (48,2%) à avoir recours à ce genre de service offert par le SEA. Par ailleurs, cette répartition selon le sexe au niveau de l'ensemble accuse des variations assez importantes quand les données sont ventilées selon chacune des commissions scolaires. Ainsi on retrouve proportionnellement beaucoup plus de femmes à Grand-Portage (67,7%) et à Saint-François (59,5%) qu'à Chambly (48,2%), du Rivage (39,2%) et Chicoutimi (37,1%).

---

* Voir tableau 3.

1.1.3 Répartition selon le statut socio-économique*

Au niveau de l'ensemble des données, la répartition selon le statut socio-économique donne le résultat suivant, par ordre décroissant d'importance:

- salarié(e): 34,2%
- en chômage: 21,0%
- adulte-étudiant(e): 17,9%
- "ménagère": 14,3%
- autre catégorie de statut: 7,3%
- assisté(e) social(e): 4,1%
- handicapé(e): 0,7%
- retraité(e): 0,5%

Cette répartition procentuelle est passablement chambardée lorsque l'on analyse les catégories de statut socio-économique pour chacune des commissions scolaires. Si l'on prend uniquement les quatre catégories de statut les plus importantes numériquement, on constate:

---

* Voir tableau 4.

	Chambly	Chicoutimi	Gr-Portage	Du Rivage	St-François
1	salarié 38,2%	salarié 52,4%	ad.-étud. 54,2%	salarié 40,7%	ad.-étud. 34,7%
2	chômage 24,6%	chômage 22,3%	"ménagère" 18,9%	ad.-étud. 32,4%	chômage 23,9%
3	"ménagère" 15,7%	"ménagère" 21,7%	salarié 17,2%	chômage 17,1%	salarié 18,9%
4	autre 11,6%	autre 1,8%	chômage 7,1%	"ménagère" 6,5%	ass. soc. 7,7%

. qu'elles regroupent dans chaque commission scolaire la très grande majorité des clients individus (minimum de 85,2% à Saint-François allant jusqu'à 98,2% à Chicoutimi);

. que les catégories "salarié(e)" et "en chômage" se retrouvent dans chacune des commissions scolaires;

. que la catégorie "ménagère" n'est absente qu'à la commission scolaire Saint-François;

. que la catégorie "adulte-étudiant(e)" ne se retrouve qu'aux commissions scolaires Grand-Portage et Saint-François, mais dans ces cas elle occupe le premier rang.

1.1.4 Répartition selon l'état civil*

Près de la moitié des individus qui ont fait appel aux services d'accueil et référence sont célibataires (49,1%). Un peu moins nombreuses sont les personnes mariées (43,0%). Quant à la catégorie "autre état civil", elle regroupe 7,8% des clients-individus.

Cette plus grande représentativité des célibataires se retrouve dans quatre commissions scolaires, surtout pour Grand-Portage (56,1%) et du Rivage (61,1%). La commission scolaire de Chicoutimi fait exception par sa faible représentativité des célibataires (29,3%) par rapport aux personnes mariées (68,9%).

1.1.5 Répartition selon la scolarité**

La très grande majorité des individus (95,2%) a moins de treize ans de scolarité: en effet 8,1% d'entre eux ont de 0 à 7 ans de scolarité alors que 87,1% ont de 8 à 12 ans. Quant aux individus davantage scolarisés, ils se répartissent de la façon suivante: 13 et 14 ans (2,7%), 15 ans (1,0%), 16 ans et plus (1,1%).

---

* Voir tableau 5.

** Voir tableau 6.

1.1.6 Répartition selon la charge familiale*

Près des trois quarts (73,4%) des clients-individus ne sont pas soutiens de famille. Cette caractéristique est un peu plus marquée à du Rivage (84,8%) et Grand-Portage (86,2%), alors qu'elle est beaucoup plus faible à Chicoutimi (52,4%).

1.1.7 Répartition selon le sexe, l'âge et le statut socio-économique**

A) Le sexe et l'âge

Pour chacune des trois catégories d'âge regroupant les jeunes de 15 à 29 ans, on retrouve proportionnellement plus d'hommes que de femmes. En effet les moins de 30 ans se révèlent être plus nombreux chez les hommes (70,6%) que chez les femmes (51,7%).

B) Le sexe et le statut socio-économique

Les hommes sont plus concentrés que les femmes dans un nombre restreint de catégories de statut socio-économique. En effet

---

* Voir tableau 7.

** Voir tableaux 8-A, 8-B et 8-C.

près des trois quarts des hommes (74,1%) se retrouvent dans les deux catégories "salarié" et "chômeur" qui concernent le marché du travail, alors que près de la moitié des femmes (49,0%) sont plutôt regroupées dans les deux catégories "ménagère" et "adulte-étudiante". La répartition détaillée des statuts pour les hommes et pour les femmes donnent les résultats suivants:

Hommes (%)		Femmes (%)	
salarié:	46,9	"ménagère":	27,0
en chômage	27,2	adulte-étudiante:	22,0
adulte-étudiant:	13,8	salariée:	21,5
autre statut:	7,9	en chômage:	15,4
assisté social:	2,0	autre statut:	7,0
handicapé:	1,3	assistée sociale:	6,4
retraité:	0,5	retraitée:	0,5
"ménagère":	0,4	handicapée:	0,1

C) Le sexe, l'âge et le statut socio-économique

Le tableau synthèse qui suit donne pour chacune des catégories d'âge et pour chacun des sexes les deux catégories de statut socio-économique qui regroupent le plus de personnes.

Age	Hommes (%)	Femmes (%)	Ensemble (%)
15-19 ans	chômeurs: 28,2 ad.-étud.: 26,3	ad.-étud.: 41,9 chômeuses: 21,0	ad.-étud.: 33,1 chômeurs: 25,3
20-24 ans	salariés: 46,3 chômeurs: 28,8	chômeuses: 26,3 ad.-étud.: 25,3	salariés: 36,9 chômeurs: 27,8
25-29 ans	salariés: 49,7 chômeurs: 27,7	"ménagères": 30,4 salariées: 24,1	salariés: 38,8 chômeurs: 23,9
30-34 ans	salariés: 61,3 chômeurs: 22,5	"ménagères": 42,1 salariées: 27,1	salariés: 43,3 "ménagères": 23,5
35-39 ans	salariés: 51,1 chômeurs: 36,2	"ménagères": 41,2 salariées: 21,6	salariés: 31,0 "ménagères": 28,3
40-59 ans	salariés: 63,4 chômeurs: 18,3	"ménagères": 44,6 salariées: 18,7	salariés: 33,7 "ménagères": 29,7
60 ans et +	chômeurs: 50,0 salariés: 33,3	ass. soc.: 30,0 salariées: 20,0 chômeuses: 20,0 retraitées: 20,0	chômeurs: 31,3 salariés: 25,0

1.1.8 Répartition selon le sexe, l'âge et l'état civil*

A) Le sexe et l'état civil

On remarque que parmi les hommes, ce sont les célibataires (59,2%) qui sont les plus nombreux, alors que parmi les femmes ce sont les personnes mariées (48,4%). La catégorie "état civil autre que marié(e) et célibataire" regroupe proportionnellement plus de femmes (10,9%) que d'hommes (4,6%).

	Hommes (%)	Femmes (%)
marié(e):	36,2	48,4
célibataire:	59,2	40,7
autre:	4,6	10,9

B) Le sexe, l'âge et l'état civil

On note très peu de différences entre les hommes et les femmes en ce qui concerne leur répartition selon l'âge et l'état civil. Chez les plus jeunes (15-24 ans), la grande majorité des individus sont célibataires, alors que chez les 25-59 ans les personnes

---

* Voir tableaux 9-A, 9-B et 9-C.

mariées forment le plus grand nombre. Quant aux individus ayant 60 ans et plus (peu nombreux), chez les hommes les célibataires se retrouvent plus nombreux, alors que chez les femmes ce sont les personnes mariées.

	Hommes (%)		Femmes (%)		Ensemble (%)	
15-24 ans:	célib.:	87,6	célib.:	82,7	célib.:	85,4
25-59 ans:	marié:	66,0	mariée:	71,2	mariée:	68,9
60 ans et +:	célib.:	66,7	mariée:	60,0	marié:	50,0

1.1.9 Répartition selon le sexe, l'âge et la scolarité*

A) Le sexe et la scolarité

Comme le montre la distribution ci-après, la répartition selon les années de scolarité se ressemble beaucoup, qu'il s'agisse des hommes ou des femmes. La grande majorité des clients-individus ont de 8 à 12 ans de scolarité.

---

* Voir tableaux 10-A, 10-B et 10-C.

Scolarité	Hommes (%)	Femmes (%)	Ensemble (%)
0-7 ans:	7,2	9,3	8,2
8-12 ans:	89,5	85,3	87,4
13-14 ans:	1,5	3,6	2,6
15 ans:	0,5	1,0	0,8
16 ans et +:	1,3	0,8	1,0

B) Le sexe, l'âge et la scolarité

Le tableau synthèse qui suit donne pour chacune des catégories de scolarité et pour chacun des sexes les deux catégories d'âges qui regroupent le plus de personnes.

Scolarité	Hommes (%)	Femmes (%)	Ensemble (%)
0-7 ans	40-59 ans: 21,3	40-59 ans: 41,3	40-59 ans: 32,6
	15-19 ans: 19,7	35-39 ans: 22,5	35-39 ans: 16,3
8-12 ans	20-24 ans: 36,0	20-24 ans: 26,2	20-24 ans: 31,2
	15-19 ans: 19,9	15-19 ans: 17,1	15-19 ans: 18,5
13 ans et +	25-29 ans: 35,7	35-39 ans: 29,8	25-29 ans: 23,4
	30-34 ans: 21,4	30-34 ans: 23,4	30-34 ans: 22,1

1.1.10 Répartition selon le sexe, l'état civil et la charge familiale*

A) Le sexe et la charge familiale

Près des trois quarts (73,3%) des individus qui ont été accueillis en AR ne sont pas soutiens de famille. Cette absence de charge familiale est moins marquée chez les hommes (63,2%) que chez les femmes (83,9%).

B) Le sexe, l'état civil et la charge familiale

Parmi les clients qui sont soutiens de famille, chez les hommes la très grande majorité d'entre eux sont mariés (91,1%) alors que chez les femmes un peu plus de la moitié sont dans la catégorie "état civil autre que marié et célibataire" (52,6%).

Etat civil	Hommes (%)	Femmes (%)	Ensemble (%)
soutien de famille	marié: 91,1	autre: 52,6	marié: 74,1
	autre: 5,7	mariée: 33,8	autre: 19,5
	célib.: 3,2	célib.: 13,5	célib.: 6,4

* Voir tableaux 11-A, 11-B et 11-C.

1.1.11 Répartition selon le sexe, le statut socio-économique et la scolarité*

Le tableau synthèse qui suit fournit pour chacune des catégories de scolarité et pour chacun des sexes les trois catégories de statut socio-économique qui regroupent le plus de personnes.

Scolarité	Hommes (%)	Femmes (%)	Ensemble (%)
0-7 ans	chômeurs: 35,6 salariés: 27,1 autre: 18,6	"ménagères": 41,3 ad.-étud.: 20,0 ass.-soc.: 14,7	"ménagères": 23,1 chômeurs: 18,7 salariés: 15,7
8-12 ans	salariés: 46,4 chômeurs: 27,8 ad.-étud.: 15,4	"ménagères": 24,3 ad.-étud.: 24,0 salariées: 22,9	salariés: 35,2 chômeurs: 22,8 ad.-étud.: 19,5
13 ans et +	salariés: 82,1 chômeurs: 14,3 retraités: 3,6	"ménagères": 44,9 salariées: 26,5 chômeuses: 14,3	salariés: 46,8 "ménagères": 27,8 chômeurs: 15,2

* Voir tableaux 12-A, 12-B et 12-C.

1.2 DESCRIPTION DES CLIENTS-GROUPES

Le tableau 1 fournit des informations intéressantes sur le poids relatif de chacune des commissions scolaires dans l'ensemble des 180 fiches portant sur les accueils de groupes. On y constate que cette distribution est très différente de celle qui concerne les clients-individus. En effet près de la moitié des fiches remplies pour les accueils de groupe vient de la commission scolaire de Chicoutimi (47,8%), l'autre moitié se répartissant entre les commissions scolaires Saint-François (30,6%), du Grand-Portage (14,4%), Chambly (3,9%) et du Rivage (3,3%).

Clients-individus (%)		Clients-groupes (%)	
Chambly:	45,8	Chicoutimi:	47,8
Grand-Portage:	20,7	Saint-François:	30,6
Saint-François:	13,5	Grand-Portage:	14,4
Du Rivage:	11,3	Chambly:	3,9
Chicoutimi:	8,7	Du Rivage:	3,3

1.2.1 Répartition selon le type de groupes ou d'organismes*

Une bonne proportion des groupes qui ont été reçus en accueil et référence sont des associations volontaires (57,8%) et des groupes informels (21,1%); viennent ensuite les organismes parapublics (8,9%), les organismes privés (5,6%), les organismes publics (3,3%), les entreprises (2,2%) et enfin les autres types de groupes (1,1%).

Cette répartition provinciale reflète mal la diversité des situations que l'on retrouve dans les différentes commissions scolaires, comme l'indique le tableau 13.

1.2.2 Répartition selon la grandeur des groupes**

Près des trois quarts des groupes qui ont été rencontrés par des agents d'accueil et référence rassemblent de 11 à 20 membres (35,3%) ainsi que de 21 à 100 membres (34,6%). Les petits groupes réunissant une dizaine d'individus tout au plus représentent 21,8% des clients-groupes. Quant aux très grands groupes (plus de cent individus), ils forment 8,3% de cette clientèle.

---

* Voir tableau 13.

** Voir tableau 14.

Les groupes dont le nombre de membres ne dépasse pas 20 personnes se répartissent de la façon suivante pour chacune des commissions scolaires, par ordre décroissant d'importance: Grand-Portage (76,4%), Saint-François (60,0%), Chicoutimi (53,5%), du Rivage (50,0%) et Chambly (25,0%).

1.2.3 Répartition selon le nombre d'individus touchés par la demande*

Plus des trois quarts des groupes (76,3%) rejoignent au maximum 20 individus par la demande qu'ils ont faite en allant consulter les services d'accueil et référence (catégorie "jusqu'à 10 individus touchés par la demande": 32,4%, et catégorie "de 11 à 20 individus": 43,9%).

Par ailleurs, 20,8% des groupes ont fait une demande qui touche de 21 à 100 individus. Quant aux demandes qui concernent plus de 100 individus, elles ne s'appliquent qu'à 2,9% des groupes.

La répartition selon les commissions scolaires montre que Chambly se distingue des autres commissions scolaires par la plus forte proportion de ses groupes à faire des demandes qui touchent un

---

* Voir tableau 15.

grand nombre de personnes. Cette constatation peut s'expliquer par la grande densité de population que l'on retrouve sur le territoire de cette commission scolaire.

1.2.4 Répartition selon le nombre d'individus membres des groupes et selon le nombre d'individus touchés par la demande*

Dans près des deux tiers des groupes accueillis (64,3%), le nombre d'individus touchés par la demande correspond à peu près au nombre d'individus qui sont membres de ces groupes.

Par contre, dans 29,7% des cas, la demande d'aide ne touche pas l'ensemble des membres du groupe, alors que pour les groupes qui restent (5,8%), la demande d'aide déborde le cadre du groupe.

1.2.5 Répartition selon le type et la grandeur des groupes accueillis**

Pour les deux types de groupes qui ont été les plus nombreux à recevoir aux services d'accueil et référence, on constate que les

---

* Voir tableau 16.

** Voir tableau 17.

associations volontaires forment de plus grands groupes (79,6% d'entre elles ont de 11 à 100 membres chacune) que les groupes informels (dont 87,5% ont au maximum 20 membres chacun).

1.2.6 Répartition selon les types de groupes et selon le nombre d'individus touchés par la demande*

Les trois quarts des associations volontaires (75,5%) ont fait des demandes qui concernent de 11 à 100 individus (49,0% se retrouvent dans la catégorie "de 11 à 20 individus" et 26,5% dans la catégorie "de 21 à 100 individus").

Quant aux groupes informels, la très grande majorité (88,6%) d'entre eux ont fait des demandes qui touchent un plus petit nombre d'individus, c'est-à-dire tout au plus une vingtaine de personnes (42,9% sont dans la catégorie "jusqu'à 10 individus" et 45,7% dans la catégorie "de 11 à 20 individus").

---

* Voir tableau 18.

2.0 L'ACCUEIL DES CLIENTS

2.1 Les clients-individus

2.2 Les clients-groupes

Pour une bonne compréhension de cette section touchant l'accueil des clients, il semble important d'apporter au lecteur certaines informations supplémentaires sur les modalités de traitement et d'analyse de la demande du client, c'est-à-dire les blocs 4-A ("problème ou besoin énoncé initialement par le client") et 4-B ("problème ou besoin identifié avec le client au terme du processus d'accueil") de la fiche signalétique[1].

Au niveau de la codification du problème ou du besoin du client reçu en accueil, une première approche qui aurait été celle d'un recueil (genre catalogue) réunissant l'éventail des cas pouvant être traités en AR a été rejetée pour des raisons pratiques.

La DGEA et les commissions scolaires participantes à l'expérimentation ont plutôt opté pour une seconde approche qui est une combinaison de trois variables formant un tout basé sur le schéma général suivant:

ACTION	OBJET DE L'ACTION	DOMAINE DE L'ACTIVITE HUMAINE
(verbe opérationnel décrivant le type de relation souhaité par le client)	(le quoi, c'est-à-dire l'objet même du problème ou du besoin du client)	(complément descriptif précisant le domaine de l'activité humaine concerné par le problème ou le besoin du client)

---

(1) Voir la fiche signalétique à l'annexe 2.

Le détail de chacune des variables formant le code de trois positions de la fiche signalétique est précisé ci-après. Il est à noter que la méthodologie est la même pour les blocs 4-A et 4-B.

- Le premier élément (à gauche) du code de trois positions veut qualifier le type de relation d'aide souhaité par le client. Les codes sont les suivants:

  1. veut parler de, s'exprimer sur, verbaliser...
  2. veut s'informer, être informé(e) sur, connaître quelque chose ou quelqu'un extérieur à lui (elle)...
  3. veut être conseillé(e) sur..., être approuvé(e), être aidé(e)...
  4. veut comprendre, identifier, analyser, inventorier...
  5. veut faire évaluer, vérifier, attester, certifier...
  6. veut régler une situation, solutionner un problème, prendre une décision sur...
  7. veut commencer, continuer, terminer (une démarche, une opération)...
  9. autre (à préciser)

- Le second élément (au centre) du code de trois positions veut identifier l'objet même du problème ou du besoin. Les codes sont les suivants:

  0. un problème ou besoin de ressources matérielles (locaux, équipements...)

  1. un problème ou besoin de ressources financières

  2. un problème ou besoin de ressources humaines (conférencier, animateur, professeur...)

  3. une absence, un manque

  4. une difficulté, une inadéquation, une insuffisance (il y a problème d'ajustement)

  5. une activité interne à la personne, une expérience humaine

  6. une activité extérieure à la personne, le résultat d'une activité, un projet individuel ou collectif

  7. le potentiel, les capacités, une (des) incapacité(s)

  8. les goûts, les désirs

  9. autre (à préciser)

- Le troisième élément (à droite) du code de trois positions veut préciser le domaine de l'activité humaine. Les codes sont les suivants:

  0. dans le domaine éducatif

  1. dans le domaine du travail

  2. dans le domaine social (logement, garderie...)

  3. dans le domaine de la santé

  4. dans le domaine personnel

  5. dans le domaine familial

  6. dans le domaine des loisirs ou de la culture

  7. dans le domaine du développement régional ou communautaire

  8. dans le domaine légal ou juridique

  9. dans un autre domaine (à préciser)

2.1 L'ACCUEIL DES CLIENTS-INDIVIDUS

2.1.1 Répartition des clients-individus selon le type de relation souhaité par le client au départ et selon la formulation en termes de besoin ou de problème qu'il en a faite*

. On remarque que la formulation initiale a été faite beaucoup plus souvent en termes de besoin (72,7%) qu'en termes de problème (27,3%).

. Cette formulation initiale a été faite plus souvent en termes de besoin quand il s'agit:

- de commencer, continuer, terminer... (94,1%);
- de recevoir de l'information sur... (76,8%);
- de faire évaluer... (74,4%);
- de prendre décision sur... (71,3%).

---

* Voir tableau 19.

. Cette formulation initiale a été faite plus souvent en termes de problème quand il s'agit:

- de comprendre... (75,9%);
- de parler de... (70,0%);
- d'être conseillé(e) sur... (64,4%).

. On constate que l'importance relative accordée au type de relation souhaité par le client au départ est, par ordre décroissant:

- commencer, continuer, terminer... (29,9%);
- faire évaluer... (22,9%);
- être informé(e) sur... (15,5%);
- prendre décision sur... (12,6%);
- être conseillé(e) sur... (11,1%);
- parler de... (5,0%);
- comprendre... (2,4%);
- autre type de relation souhaité (0,6%).

2.1.2 Répartition des clients-individus selon l'objet de la demande concerné par le besoin ou le problème énoncé initialement par le client et selon la formulation qu'il en a faite*

. La formulation initiale a été faite plus souvent en termes de besoin quand il s'agit:

- de ressources humaines (83,3%);
- d'activités, de projets (80,2%);
- d'une absence, d'un manque (77,9%);
- d'un objet autre que ceux précisés (77,8%);
- de ressources matérielles (72,7%);
- de ressources financières (60,0%);
- de goûts, de désirs (55,0%).

. La formulation initiale a été faite plus souvent en termes de problème quand il s'agit:

- d'une expérience humaine (80,3%);

---

* Voir tableau 20.

- de capacité ou d'incapacité (62,1%);
- d'une difficulté, d'une insuffisance (50,9%).

. On constate que l'importance relative accordée au type d'objet concerné par la demande au départ est, par ordre décroissant:

- une activité, un projet (59,5%);
- une difficulté, une insuffisance (12,2%);
- une absence, un manque (11,5%);
- une expérience humaine (5,0%);
- des goûts, des désirs (2,8%);
- capacité(s) ou incapacité(s) (2,0%);
- un objet autre que ceux précisés (1,9%);
- des ressources financières (1,8%);
- des ressources humaines (1,7%);
- des ressources matérielles (1,6%).

2.1.3 Répartition des clients-individus selon le type de relation souhaité au début et à la fin du processus d'accueil et de référence*

La comparaison entre les types de relation souhaités initialement par les individus et ceux qu'ils désirent à la fin du processus d'accueil et de référence indique les modifications suivantes:

Au début du processus (%)		A la fin du processus (%)	
- faire évaluer...	25,4	- commencer, terminer...	44,2
- commencer, terminer...	23,8	- faire évaluer...	21,4
- être informé(e) sur...	17,9	- prendre décision sur...	16,5
- prendre décision sur...	13,4	- être informé(e) sur...	7,5
- être conseillé(e) sur...	10,4	- être conseillé(e) sur...	5,6
- parler de...	6,2	- comprendre...	3,7
- comprendre...	2,8	- parler de...	0,8
- autre...	0,1	- autre...	0,2

---

* Voir tableau 21.

Le tableau qui suit fait ressortir pour chacun des types de relation souhaités au début du processus d'accueil et de référence quels sont les trois principaux types de relation qui étaient demandés à la fin du processus.

Ainsi parmi ceux et celles qui, au départ, voulaient faire évaluer..., leurs demandes à la fin du processus touchaient principalement les types de relation suivants:

		(%)
	- faire évaluer...	45,6
	- commencer, terminer...	32,7
	- prendre décision sur...	17,7
Commencer, terminer...	- commencer, terminer...	80,2
	- faire évaluer...	7,3
	- prendre décision sur...	5,6
Etre informé(e) sur...	- commencer, terminer...	33,7
	- être informé(e) sur...	22,9
	- prendre décision sur...	16,6
Prendre décision sur...	- commencer, terminer...	38,2
	- faire évaluer...	36,6
	- prendre décision sur...	15,3

Etre conseillé(e) sur...	- prendre décision sur...	27,7
	- commencer, terminer...	26,7
	- être conseillé(e) sur...	15,8
Parler de...	- prendre décision sur...	36,7
	- commencer, terminer...	28,3
	- être conseillé(e) sur...	10,0
Comprendre...	- commencer, terminer...	40,7
	- comprendre...	29,6
	- prendre décision sur...	18,5

2.3.4 Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au début et à la fin du processus AR*

Si l'on regarde l'importance relative de chacun des domaines, on constate que l'ordre décroissant de ces domaines reste le même au début et à la fin du processus d'accueil et de référence. De plus, pour chacun des domaines, les changements dans les pourcentages sont mineurs, les plus importants étant de l'ordre de 4,4% pour "l'éducation" (augmentation de 73,2% à 77,6%) et pour "le travail" (diminution de 14,7% à 10,3%).

---

* Voir tableau 22.

Domaine	Choisi initialement (%)	Retenu à la fin (%)
- Education:	73,2	77,6
- Travail:	14,7	10,3
- Personnel:	7,6	7,6
- Familial:	2,2	1,6
- Social:	0,9	1,1
- Loisirs:	0,4	0,5
- Légal:	0,3	0,5
- Dév. rég.:	0,3	0,3
- Santé:	0,3	0,3

Par ailleurs l'analyse des changements survenus dans les domaines en cours d'accueil laisse paraître une assez grande stabilité. En effet, sauf pour le domaine "travail", chacun des autres domaines de l'activité humaine touchés par le besoin ou le problème identifié par le client au début du processus AR se retrouve au premier rang à la fin de ce même processus. Le tableau qui suit donne, pour chacun des domaines choisis initialement, la répartition des trois domaines qui regroupent le plus d'individus au terme du processus:

Domaine choisi au début	Domaine à la fin d'AR (%)	
- Education:	- éducation	94,0
	- travail	3,8
	- personnel	1,5
- Social:	- social	72,7
	- personnel	18,2
	- travail	9,1
- Personnel:	- personnel	70,3
	- éducation	14,3
	- travail	6,6
- Familial:	- familial	50,0
	- personnel	26,9
	- social	11,5
	- travail	11,5
- Travail:	- éducation	52,0
	- travail	45,7
	- personnel	1,7
- Santé:	- santé	33,3
	- éducation	33,3
	- personnel	33,3

- Loisirs, culture:	- loisirs, culture	100,0
- Développement régional ou communautaire:	- dév. rég. ou communautaire	100,0
- Légal:	- légal	100,0

2.1.5 Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les commissions scolaires*

Pour chacune des commissions scolaires, l'importance relative des différents domaines touchés par les actes d'accueil faits auprès des clients-individus donne les résultats suivants (seuls les quatre domaines regroupant le plus d'individus ont été retenus):

Education (%)		Travail (%)		Personnel (%)		Social (%)	
Du Rivage	94,1	Chambly	14,6	St-Franç.	29,2	St-Franç.	10,4
Gr-Portage	93,0	St-Franç.	12,4	Chicoutimi	4,8	Gr-Portage	1,0
Chicoutimi	86,9	Chicoutimi	6,0	Chambly	3,2	Du Rivage	0,5
Chambly	81,1	Du Rivage	3,2	Gr-Portage	2,0	Chambly	0,1
St-Franç.	39,1	Gr-Portage	2,5	Du Rivage	0,0	Chicoutimi	0,0

* Voir tableau 23.

2.1.6 Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon chacune des variables sociodémographiques*

A titre informatif, les tableaux 24 à 29 donnent la répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié à la fin du processus AR et selon les différentes variables sociodémographiques, telles l'âge, le sexe, le statut socio-économique, l'état civil, la scolarité et selon qu'ils sont ou non soutiens de famille.

---

* Voir tableaux 24 à 29.

2.2 L'ACCUEIL DES CLIENTS-GROUPES

2.2.1 Répartition des clients-groupes selon le type de relation souhaité par le client au départ et selon la formulation en termes de besoin ou de problème qu'il en a faite*

. On remarque que la formulation initiale a été faite beaucoup plus souvent en termes de besoin (70,8%) qu'en termes de problème (29,2%).

. Cette formulation initiale a été faite plus souvent en termes de besoin quand il s'agit:

- de faire évaluer... (100,0%);
- d'autre type de relation souhaité (100,0%);
- de commencer, continuer, terminer... (87,5%);
- d'être informé sur... (86,1%);
- de prendre décision sur... (80,0%).

---

* Voir tableau 30.

. Cette formulation initiale a été faite plus souvent en termes de problème quand il s'agit:

- d'être conseillé sur... (57,1%);

. Cette formulation initiale a été faite aussi souvent en termes de besoin qu'en termes de problème quand il s'agit de:

- de parler de... (50,0%);
- de comprendre... (50,0%);

. L'importance relative accordée aux divers types de relation souhaités par le client au départ est, par ordre décroissant:

- être informé sur... (30,0%);
- prendre décision sur... (25,0%);
- être conseillé sur... (17,5%);
- parler de... (11,7%);
- commencer, continuer, terminer... (6,7%);
- comprendre... (6,7%);
- faire évaluer... (1,7%);
- autre type de relation souhaité (0,8%).

2.2.2 Répartition des clients-groupes selon l'objet de la demande concerné par le besoin ou le problème énoncé initialement par le client et selon la formulation qu'il en a faite au départ*

. La formulation initiale a été faite plus souvent en termes de besoin quand il s'agit:

- d'une expérience humaine (100,0%);
- de goûts, de désirs (100,0%);
- d'un objet autre que ceux précisés (100,0%);
- de ressources humaines (91,3%);
- d'activités, de projets (83,8%);
- de ressources financières (81,8%);
- de ressources matérielles (77,8%);
- d'une absence, d'un manque (64,7%)

---

* Voir tableau 31.

. La formulation initiale a été faite plus souvent en termes de <u>problème</u> quand il s'agit:

- d'une difficulté, d'une insuffisance (81,6%);
- de capacité ou d'incapacité (66,7%).

. On constate que l'importance relative accordée au type d'objet concerné par la demande au départ est, par ordre décroissant:

- une difficulté, une insuffisance (26,4%);
- une activité, un projet (25,7%);
- des ressources humaines (16,0%);
- une absence, un manque (11,8%);
- des ressources financières (7,6%);
- des ressources matérielles (6,3%);
- capacité(s) ou incapacité(s) (2,1%);
- un objet autre que ceux précisés (2,1%);
- des goûts, des désirs (1,4%);
- une expérience humaine (0,7%).

2.2.3 Répartition des clients-groupes selon le type de relation souhaité au début et à la fin du processus d'accueil et de référence*

La comparaison entre les types de relation souhaités initialement par les groupes et ceux qu'ils désirent à la fin du processus d'accueil et de référence indique d'assez grandes différences entre les deux étapes, le terme de la (des) rencontre(s) semblant davantage teinté d'une teneur décisionnelle.

Au début du processus (%)		A la fin du processus (%)	
- être informé sur...	30,8	- prendre décision sur...	36,7
- prendre décision sur...	25,0	- commencer, terminer...	31,7
- être conseillé sur...	16,7	- être informé sur...	13,3
- parler de...	11,7	- comprendre...	9,2
- commencer, terminer...	7,5	- être conseillé sur...	5,0
- comprendre...	5,8	- faire évaluer...	2,5
- faire évaluer...	1,7	- parler de...	0,8
- autre...	0,8	- autre...	0,8

---

* Voir tableau 32.

Le tableau qui suit montre pour chacun des types de relation souhaité au début du processus d'accueil quels sont les principaux types de relation qui étaient demandés à la fin de ce même processus.

Ainsi parmi les groupes qui, au départ, voulaient <u>être informés sur quelque chose</u>, leurs demandes à la fin du processus touchaient principalement les types de relation suivants:

		(%)
	- prendre décision sur...	35,1
	- commencer, terminer...	32,4
	- être informé sur...	16,2
Prendre décision sur...	- prendre décision sur...	46,7
	- commencer, terminer...	33,3
	- comprendre...	10,0
Etre conseillé sur...	- prendre décision sur...	45,0
	- commencer, terminer...	30,0
	- comprendre...	15,0
Parler de...	- prendre décision sur...	42,9
	- être informé sur...	28,6
	- être conseillé sur...	21,4

Commencer, terminer...	- commencer, terminer...	88,9
	- prendre décision sur...	11,1
Comprendre...	- être informé sur...	57,1
	- commencer, terminer...	28,6
	- prendre décision sur...	14,3
Faire évaluer...	- faire évaluer...	100,0
Autre...	- autre...	100,0

2.2.4 Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au début et à la fin du processus AR*

L'importance relative de chacun des domaines indique que l'ordre décroissant de ces domaines reste le même au début et à la fin du processus d'accueil et de référence. De plus, pour la grande majorité des domaines, les changements dans les pourcentages sont mineurs (inférieurs à 2,0%). Les variations les plus marquées se situent au niveau de "l'éducation" (augmentation de 13,7%), du domaine "personnel" (diminution de 8,2%) et du "travail" (diminution de 2,0%).

---

* Voir tableau 33.

Domaine	Choisi initialement (%)	Retenu à la fin (%)
- Education:	31,5	45,2
- Personnel:	24,0	15,8
- Travail:	12,3	10,3
- Dév. rég.:	11,0	10,3
- Social:	11,0	9,6
- Familial:	4,8	3,4
- Loisirs:	3,4	2,7
- Légal:	2,1	2,7
- Santé:	0,0	0,0
- Autre:	0,0	0,0

D'autre part, l'analyse des changements survenus dans les domaines en cours d'accueil démontre une grande stabilité. En effet chacun des domaines de l'activité humaine touchés par le besoin ou le problème identifié par le groupe au début du processus AR se retrouve au premier rang à la fin de ce même processus, suivi de façon constante par le domaine "éducation".

Pour chacun des domaines choisis initialement, voici la répartition des principaux domaines qui regroupent le plus d'individus au terme du processus:

Domaine choisi au début	Domaine à la fin d'AR (%)	
- Education:	- éducation	93,5
	- dév. rég. ou communautaire	4,3
	- familial	2,2
- Personnel:	- personnel	57,1
	- éducation	40,0
	- social	2,9
- Travail:	- travail	83,3
	- éducation	11,1
	- personnel	5,6
- Développement régional ou communautaire:	- dév. rég. ou communautaire	75,0
	- éducation	12,5
	- personnel	6,3
	- légal	6,3
- Social:	- social	81,3
	- éducation	6,3
	- personnel	6,3
	- dév. rég. ou communautaire	6,3

- Familial:	- familial	57,1
	- éducation	42,9
- Loisirs:	- loisirs	80,0
	- éducation	20,0
- Légal:	- légal	100,0

2.2.5 Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les commissions scolaires*

Pour chacune des commissions scolaires, l'importance relative des différents domaines touchés par les actes d'accueil faits auprès des clients-groupes donne les résultats suivants (seuls les quatre domaines regroupant le plus d'individus ont été retenus):

Education (%)		Travail (%)		Personnel (%)		Social (%)	
Chambly	71,4	St-Franç.	34,8	Du Rivage	16,7	Du Rivage	16,7
Chicoutimi	62,8	Chambly	28,6	Gr-Portage	16,0	St-Franç.	11,3
Gr-Portage	56,0	Du Rivage	16,7	St-Franç.	15,1	Chicoutimi	9,3
St-Franç.	24,5	Chicoutimi	14,0	Chicoutimi	2,3	Chambly	0,0
Du Rivage	16,7	Gr-Portage	0,0	Chambly	0,0	Gr-Portage	0,0

* Voir tableau 34.

2.2.6 Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de groupes*

Les besoins ou les problèmes identifiés au terme du processus AR touchent des domaines variés selon les types de groupes, même si pour la plupart l'"éducation" y tient une place très importante. Ainsi, pour chacun des groupes, les domaines qui rejoignent le plus de groupes sont les suivants:

		(%)
. Associations volontaires:	- éducation	49,0
	- personnel	16,7
. Groupes informels:	- éducation	68,4
	- personnel	13,2
. Organismes parapublics:	- personnel	40,0
	- éducation	33,3
. Organismes privés:	- personnel	30,0
	- dév. rég. ou communautaire	30,0
. Organismes publics:	- éducation	33,3
	- dév. rég. ou communautaire	33,3

* Voir tableau 35.

. Entreprises:	- éducation	50,0
	- travail	25,0
	- personnel	25,0
. Autres types de groupes:	- éducation	50,0
	- loisirs	50,0

3.0 LES REFERENCES

3.1 Les références données aux clients-individus

3.2 Les références données aux clients-groupes

3.1 LES REFERENCES DONNEES AUX CLIENTS-INDIVIDUS

3.1.1 Répartition des clients-individus selon le type de références et selon les commissions scolaires*

Très rares sont les cas où aucune référence n'a été proposée au client, faute d'avoir trouvé une ressource adéquate suite à l'identification du problème ou du besoin de la personne rencontrée: en effet seulement deux individus (0,1%) sont dans ce cas.

Par ailleurs un individu sur dix (10,1%) qui a été accueilli a lui-même été choisi comme référence, devenant alors sa propre ressource.

Quant aux 90% des clients-individus qui restent, ils se répartissent de la façon suivante par rapport aux types de références qu'ils ont reçues: 53,2% ont eu comme références "une ou des ressources du SEA", 32,2% "une ou des ressource du milieu" et 4,3% "des ressources du SEA et du milieu"

---

* Voir tableau 36.

La répartition des clients-individus selon les types de références laisse paraître des variations assez marquées d'une commission à l'autre:

Référence	Commission scolaire (%)	
. "aucune ressource n'existe présentement":	- les deux seuls cas se retrouvent à Saint-François (1,4%)	
. "le client":	- Saint-François	26,6
	- Chambly	15,0
	- Chicoutimi	9,5
	- Du Rivage	1,4
	- Grand-Portage	1,3
. "une ou des ressources du SEA":	- Grand-Portage	84,8
	- Du Rivage	78,4
	- Chicoutimi	68,5
	- Chambly	27,9
	- Saint-François	25,9
. "une ou des ressources du milieu":	- Chambly	52,4
	- Saint-François	42,7
	- Du Rivage	18,3
	- Chicoutimi	13,1
	- Grand-Portage	10,4

. "des ressources du SEA et du milieu":	- Chicoutimi	8,9
	- Chambly	4,7
	- Grand-Portage	3,5
	- Saint-François	3,5
	- Du Rivage	1,8

3.1.2 Répartition des clients-individus selon le type de références et selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR*

Pour chacun des types de références, la très grande majorité des clients (plus de 90%) se retrouvent dans au plus trois domaines différents, qui sont dans l'ordre l'"éducation", le "travail" et le domaine "personnel" quand il s'agit d'une référence qui concerne une ressource du SEA et/ou du milieu; l'ordre des deux derniers domaines est inversé quand le client est sa propre référence. Les deux individus qui n'ont eu aucune référence ont identifié des besoins ou des problèmes qui touchent l'un à l'"éducation", l'autre au "travail".

Voici, pour chacun des types de référence, la répartition en pourcentage des individus dans chacun des domaines:

---

* Voir tableau 37.

Référence	Domaine (%)	
. "aucune ressource n'existe présentement":	- éducation	50,0
	- travail	50,0
. "le client":	- éducation	58,4
	- personnel	16,8
	- travail	16,1
. "une ou des ressources du SEA":	- éducation	91,0
	- travail	6,0
	- personnel	2,1
. "une ou des ressources du milieu":	- éducation	75,5
	- travail	11,4
	- personnel	7,4
. "des ressources du SEA et du milieu":	- éducation	66,7
	- travail	17,4
	- personnel	11,6

3.1.3 Informations supplémentaires sur les clients-individus qui ont eu comme référence "aucune ressource n'existe présentement"*

Comme il a été vu précédemment, les deux seuls individus qui ont eu une telle référence proviennent de la commission scolaire Saint-François et l'objet de leur demande concerne le domaine de l'éducation pour l'un, le domaine du travail pour l'autre.

La description de ces deux individus selon les différentes variables sociodémographiques donne les résultats suivants:

- âge: 20-24 ans (2)
- sexe: masculin (1); féminin (1)
- statut socio-économique: salarié (1); en chômage (1)
- état civil: marié (1); célibataire (1)
- scolarité: 8-12 ans (2)
- soutien de famille: non (2).

---

* Voir tableaux 42 à 47 inclusivement.

3.1.4 Informations supplémentaires sur les clients-individus qui ont eu comme référence "le client"*

Pour les clients-individus qui ont eu comme référence "le client", les trois domaines les plus importants sont les mêmes que ceux qui touchent l'ensemble des clients-individus (voir tableau 23), mais leur importance relative y est différente. Pour ces individus qui sont leur propre ressource en termes de référence, l'"éducation" regroupe proportionnellement moins d'individus (58,4% contre 81,1%), alors que c'est l'inverse pour les domaines "personnel" (16,8% contre 5,8%) et du "travail" (16,1% contre 9,1%).

La répartition selon les commissions scolaires indique des variations assez marquées de l'une à l'autre. Ainsi pour les commissions scolaires Chambly, Chicoutimi et Grand-Portage les deux domaines qui reviennent le plus fréquemment sont d'abord l'"éducation", puis le "travail", alors que pour la commission scolaire du Rivage le second domaine (le "travail") est remplacé par le "développement régional ou communautaire". Quant à la commission scolaire Saint-François, les deux domaines sont tout à fait différents: il s'agit des domaines "personnel" et "familial".

---

* Voir tableau 38 ainsi que les tableaux 42 à 47 inclusivement.

La répartition selon les différentes variables sociodémographiques ne démontre pas que les individus qui ont reçu comme référence "le client" se recrutent dans une classe particulière de la population sauf pour les catégories suivantes qui sont statistiquement[1] surreprésentées:

- âge: les individus âgés de 40 à 59 ans
- statut socio-économique: les "ménagères"
- état civil: les personnes mariées
- scolarité: les individus qui ont 13 et 14 ans de scolarité.

3.1.5 Informations supplémentaires sur les clients-individus qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA"*

La très grande majorité (97,0%) des individus qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA" se retrouvent dans les domaines de l'"éducation" (91,0%) et du "travail" (6,0%). Comme on pouvait s'y attendre, c'est chez les personnes qui ont eu ce type de référence que le domaine de l'"éducation" est le plus fort.

---

(1) Avec un risque d'erreur de 5%.

* Voir tableau 39 ainsi que les tableaux 42 à 47 inclusivement.

Deux commissions scolaires s'écartent passablement de cette répartition en ayant proportionnellement moins d'individus dans le domaine de l'"éducation" et davantage dans celui du "travail". Ce sont la commission scolaire régionale de Chambly (78,9% en "éducation" et 16,2% dans le domaine du "travail") et, en particulier, la commission scolaire régionale Saint-François (avec respectivement 51,4% et 24,3% dans les domaines de l'"éducation" et du "travail"). Il est à noter que cette dernière institution a proportionnellement beaucoup plus de clients dont les besoins ou les problèmes concernent le domaine "personnel" (18,9% par rapport à 2,1% pour l'ensemble des commissions scolaires).

La répartition selon les différentes variables sociodémographiques indique peu d'écarts marqués entre les personnes qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA" et l'ensemble des clients-individus inscrits sur les fiches signalétiques. Seules les catégories suivantes sont statistiquement[1] surreprésentées:

- statut socio-économique: salarié(e) et adulte-étudiant(e)
- scolarité: 8 à 12 ans.

---

(1) Avec un risque d'erreur de 5%.

3.1.6 Informations supplémentaires sur les clients-individus qui ont eu comme référence "une ou des ressources du milieu"*

Les trois domaines qui regroupent le plus d'individus qui ont eu comme référence "une ou des ressources du milieu" sont l'"éducation" (75,5%), le "travail" (11,4%) et le domaine "personnel" (7,4%). Pour les commissions scolaires Chambly, Chicoutimi et du Rivage, les deux domaines les plus importants sont d'abord l'"éducation", ensuite le "travail". Pour la commission scolaire régionale du Grand-Portage, l'"éducation" est suivi du domaine "personnel". Quant à la commission scolaire Saint-François, l'ordre est inversé: l'"éducation" arrive au second rang, précédé du domaine "personnel".

Seule la variable sociodémographique "état civil" présente une catégorie qui est statistiquement(1) surreprésentée parmi les individus qui ont reçu une telle référence: il s'agit des personnes qui ont un état civil "autre que marié(e) et célibataire".

---

* Voir tableau 40 ainsi que les tableaux 42 à 47 inclusivement.

(1) Avec un risque d'erreur de 5%.

3.1.7 Informations supplémentaires sur les clients-individus qui ont eu comme référence "des ressources du SEA et du milieu"*

Comme pour les clients qui ont eu les autres types de référence, les individus dont la référence touche des "ressources du SEA et du milieu" se retrouvent les plus nombreux dans les domaines de l'"éducation" (66,7%), du "travail" (17,4%) et "personnel" (11,6%).

La répartition selon les commissions scolaires indique des variations de l'une à l'autre, entre autres le domaine qui arrive au deuxième rang par ordre d'importance relative n'est pas le "travail", mais le domaine "personnel" pour la commission scolaire du Grand-Portage et le domaine des "loisirs, de la culture" pour la commission scolaire du Rivage.

La répartition selon les variables sociodémographiques indique une surreprésentation statistiquement significative(1) pour les catégories suivantes:

- âge: les individus âgés de 40 à 59 ans
- sexe: les femmes

---

* Voir tableau 41 ainsi que les tableaux 42 à 47 inclusivement.

(1) Avec un risque d'erreur de 5%.

- statut socio-économique: les "ménagères".

3.1.8 Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du SEA choisie comme référence*

L'importance relative des différentes catégories de personnel du SEA à avoir été choisi comme référence pour les clients-individus démontre que la très grande majorité de ces derniers (94,9%) auront à consulter, s'ils le veulent bien, un nombre restreint (cinq catégories de personnel) de ressources du SEA. Voici, par ordre décroissant, la liste des types de personnel retenus comme référence:

	(%)
- ressource spécialisée d'AR	34,7
- chargé de la formation générale	31,4
- chargé des équivalences ou du classement	15,6
- directeur de centre	9,5
- chargé de la formation professionnelle	3,7

---

* Voir tableau 48.

- ressource du SEA autre que spécifiée 1,7
- chargé de la formation socioculturelle 1,0
- enseignement 0,9
- personnel de soutien 0,7
- directeur de l'éducation des adultes 0,6
- chargé de l'animation communautaire 0,2
- chargé de la formation en industrie 0,1

Si l'on raffine l'information et que l'on combine les variables "ressource du SEA choisie comme référence" et le "domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR", on obtient la place relative qu'occupe chacune des situations par rapport à l'ensemble des clients-individus référés à l'une ou l'autre des ressources du SEA. Voici, par ordre décroissant, la liste des principales catégories d'actes d'accueil référés aux différentes ressources du SEA:

Domaine	Ressource du SEA comme référence	(%)
- Education:	ressource spécialisée en AR	29,4
- Education:	chargé formation générale	28,6

- Education:	chargé des équivalences ou classement	14,1
- Education:	directeur de centre	9,0
- Education:	chargé formation professionnelle	3,3
- Travail:	ressource spécialisée en AR	2,6
- Travail:	chargé de formation générale	2,4
- Personnel:	ressource spécialisée en AR	2,0
- Travail:	chargé des équivalences ou classement	1,5
- Education:	ressource du SEA autre que précisée	1,0

3.1.9 Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du milieu choisie comme référence*

Par rapport aux ressources du SEA, les ressources du milieu choisies comme référence sont davantage diversifiées; par contre, un nombre restreint d'entre elles regroupe la grande majorité des clients-individus. Ainsi les dix ressources du milieu les plus importantes représentent 93,9% de l'ensemble de ces références. En voici la liste:

---

* Voir tableau 49.

	(%)
- C.M.C.	44,5
- autres services publics gouvernementaux	15,2
- cegep (secteur public)	7,4
- ressource informelle (individu)	6,8
- université (secteur public)	6,5
- autre ressource publique	4,7
- organisme social	2,7
- association volontaire	2,4
- C.S.S. (secteur public)	1,9
- C.F.P.	1,8

Lorsque l'on rajoute comme information les différents domaines d'activité humaine concernés par le besoin ou le problème du client, nous avons la liste suivante des principales catégories d'actes d'accueil référés aux diverses ressources du milieu. Ce sont, par ordre d'importance:

Domaine	Ressource du milieu comme référence (%)	
- Education:	C.M.C.	38,5
- Education:	autres services publics gouvernementaux	11,8
- Education	CEGEP (secteur public)	6,3
- Travail:	C.M.C.	5,2
- Education:	ressource informelle (individu)	4,7
- Education:	université (secteur public)	4,2
- Education:	autre ressource publique	3,1
- Travail:	université (secteur public)	1,9
- Personnel:	C.S.S. (secteur public)	1,3
- Travail:	autres services publics gouvernementaux	1,3

3.2 LES REFERENCES DONNEES AUX CLIENTS-GROUPES

3.2.1 Répartition des clients-groupes selon le type de références et selon les commissions scolaires*

Près des deux tiers (62,6%) des clients-groupes ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA". Beaucoup moins nombreux sont ces derniers à avoir reçu comme références "une ou des ressources du milieu" (18,4%) ou encore "des ressources du SEA et du milieu" (10,3%). Par ailleurs 8% des groupes accueillis ont eux-mêmes été choisis comme référence, devenant eux-mêmes leurs propres ressources. Enfin un seul groupe s'est fait répondre qu'"aucune ressource n'existait présentement", susceptible de répondre adéquatement à leur besoin.

La répartition des clients-groupes selon ces divers types de références dénote certaines variations d'une commission scolaire à l'autre, comme l'indique la distribution suivante:

---

* Voir tableau 50.

Référence	Commission scolaire	(%)
. "aucune ressource n'existe présentement:	- Chicoutimi	1,2
. "le client":	- Saint-François	19,6
	- Du Rivage	16,7
	- Grand-Portage	4,0
	- Chicoutimi	2,3
	- Chambly	0,0
. "une ou des ressources du SEA":	- Chambly	83,3
	- Chicoutimi	70,9
	- Saint-François	54,9
	- Grand-Portage	52,0
	- Du Rivage	33,3
. "une ou des ressources du milieu":	- Saint-François	25,5
	- Chambly	16,7
	- Du Rivage	6,7
	- Grand-Portage	16,0
	- Chicoutimi	15,1
. "des ressources du SEA et du milieu":	- Du Rivage	33,3
	- Grand-Portage	28,0
	- Chicoutimi	10,5
	- Chambly	0,0
	- Saint-François	0,0

3.2.2 Répartition des clients-groupes selon le type de références et selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR*

La répartition des groupes selon les types de références indique que pour chacune des catégories de cette variable le choix des deux domaines les plus importants est différent d'un type de références à l'autre.

Référence	Domaine (%)	
. "aucune ressource n'existe présentement":	- familial	100,0
. "le client":	- personnel	50,0
	- développement régional ou communautaire	21,4
. "une ou des ressources du SEA":	- éducation	56,9
	- personnel	19,3
. "une ou des ressources du milieu":	- éducation	40,6
	- social	18,8
. "des ressources du SEA et du milieu":	- éducation	55,6
	- travail	16,7

* Voir tableau 51.

3.2.3 Information supplémentaire sur le client-groupe qui a eu comme référence "aucune ressource n'existe présentement"*

Nous avons vu que le seul groupe à avoir eu comme référence "aucune ressource n'existe présentement" provient de la commission scolaire Chicoutimi et que l'objet de sa demande touche le domaine familial. Le tableau 56 précise qu'il s'agit d'une association volontaire.

3.2.4 Informations supplémentaires sur les clients-groupes qui ont eu comme référence "le client"**

Les quatorze groupes qui ont eu comme référence "le client" se retrouvent principalement à la commission scolaire Saint-François dans les domaines "personnel (60,0%) ainsi que "social" (20,0%) et du "développement régional ou communautaire" (20,0%). A Chicoutimi, les deux groupes sont venus consulter pour une demande touchant les domaines du "travail" et du "développement régional ou communautaire". Les commissions scolaires du Rivage et Grand-Portage ont chacune un

---

* Voir tableau 56.

** Voir tableaux 52 et 56.

groupe, respectivement dans les domaines "personnel" et de l'"éducation". Quant à la commission scolaire Chambly, aucun de ses groupes n'a eu ce type de référence.

La répartition selon le type de groupes (tableau 56) indique que ce sont d'abord les associations volontaires (57,1%) qui ont eu comme référence "le client"; viennent ensuite les groupes informels (21,4%) et les organismes privés (21,4%).

3.2.5 Informations supplémentaires sur les clients-groupes qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA"*

Plus des trois quarts (76,2%) des groupes qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA" se retrouvent avec une demande qui concerne les domaines de l'"éducation" (56,9%) et "personnel" (19,3%). Comme pour les clients-individus, c'est chez les groupes qui ont eu ce type de références que le domaine de l'éducation est le plus fort. Ce domaine y est cependant moins fort chez les groupes que chez les individus.

---

* Voir tableaux 53 et 56.

Deux commissions scolaires s'écartent de cette répartition au niveau de l'ensemble. Ce sont la commission scolaire du Rivage avec seulement deux groupes qui sont dans les domaines "loisirs, culture" et "développement régional ou communautaire" ainsi que la commission scolaire Grand-Portage dont le second domaine le plus important est partagé entre le domaine "social" et celui du "développement régional ou communautaire". Il est à noter également que la commission scolaire Saint-François a proportionnellement beaucoup plus de groupes dans le domaine "personnel" (32,1%) et l'inverse dans le domaine de l'"éducation" (39,3%).

La répartition selon les types de groupes des clients qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA" donne les résultats suivants:

- associations volontaires: 64,2%
- groupes informels: 22,0%
- organismes parapublics: 6,4%
- organismes privés: 2,8%
- organismes publics: 1,8%
- entreprises: 1,8%
- autre type de groupes: 0,9%

3.2.6 Informations supplémentaires sur les clients-groupes qui ont eu comme référence "une ou des ressources du milieu"*

Avec ce type de référence, on note des variations beaucoup plus marquées d'une commission scolaire à l'autre en ce qui concerne les domaines touchés par les demandes des groupes. Les commissions scolaires Chambly et du Rivage n'ont qu'un seul groupe, dans les domaines "personnel" et "social" respectivement. Les quatre groupes de la commission scolaire Grand-Portage se répartissent dans les quatre domaines suivants: "éducation", "social", "loisirs, culture" et "développement régional ou communautaire". Les deux domaines les plus importants pour la commission scolaire Chicoutimi sont l'"éducation" (76,9%) et le domaine "légal" (15,4%), alors que ce sont les domaines "social" (23,1%) et "personnel" (23,1%) pour la commission scolaire Saint-François.

Les types de groupes à avoir eu une telle référence sont, par ordre décroissant:

- associations volontaires: 46,9%
- groupes informels: 15,6%
- organismes privés: 12,5%

---

* Voir tableaux 54 et 56.

- organismes parapublics: 9,4%
- organismes publics: 9,4%
- entreprise: 3,1%
- autre type de groupe: 3,1%

3.2.7 Informations supplémentaires sur les clients-groupes qui ont eu comme référence "des ressources du SEA et du milieu"*

Les commissions scolaires Chambly et Saint-François n'ont eu aucun groupe à avoir ce type de référence, alors qu'à du Rivage, il y en a deux et leurs demandes concernent l'"éducation" et le "travail". Quant aux deux autres commissions scolaires, les quatre domaines où l'on retrouve des groupes sont, pour Chicoutimi: l'"éducation" (55,6%), le "travail" (22,2%), les domaines "personnel" (11,1%) et "familial" (11,1%), alors que pour Grand-Portage, ce sont l'"éducation" (57,1%) ainsi que les domaines "social" (14,3%), "légal" (14,3%) et "développement régional ou communautaire" (14,3%).

Les types de groupes à avoir eu une telle référence sont, par ordre d'importance:

---

* Voir tableaux 55 et 56.

- associations volontaires: 44,4%
- groupes informels: 33,3%
- organismes parapublics: 16,7%
- entreprises: 5,6%

3.2.8 Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du SEA choisie comme référence*

Comme pour les clients-individus, la très grande majorité des clients-groupes (89,1%) pourront consulter un nombre restreint (cinq catégories de personnel) de ressources du SEA. L'importance relative des différentes catégories de personnel du SEA est la suivante:

	(%)
- directeur de l'éducation des adultes	31,2
- ressource spécialisée d'AR	23,2
- chargé de la formation socioculturelle	13,0

* Voir tableau 57.

- directeur de centre	12,3
- chargé de l'animation communautaire	9,4
- enseignant	3,6
- chargé de la formation professionnelle	3,6
- personnel de soutien	2,2
- ressource du SEA autre que spécifiée	1,4
- chargé de la formation générale	0,0
- chargé de la formation en industrie	0,0
- chargé des équivalences ou du classement	0,0

En comparant cette répartition des ressources du SEA comme référence pour les groupes à celle des mêmes catégories de personnel choisies comme ressources pour les individus, on constate de très grandes différences, comme l'indique la distribution ci-après:

	Référence pour les individus	Référence pour les groupes	Ecart
- chargé de la formation générale	31,4	0,0	31,4
- directeur de l'éducation des adultes	0,6	31,2	30,6
- chargé des équivalences ou du classement	15,6	0,0	15,6
- chargé de la formation socioculturelle	1,0	13,0	12,0
- ressource spécialisée en AR	34,7	23,2	11,5
- chargé de l'animation communautaire	0,2	9,4	9,2
- directeur de centre	9,5	12,3	2,8
- enseignant	0,9	3,6	2,7
- personnel de soutien	0,7	2,2	1,5
- autre ressource du SEA	1,7	1,4	0,3
- chargé de la formation professionnelle	3,7	3,6	0,1
- chargé de la formation en industrie	0,1	0,0	0,1

En ajoutant comme information la variable "domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR", on obtient la place relative qu'occupe chacune des situations par rapport à l'ensemble des clients-groupes référés à l'une ou l'autre des ressources du SEA:

Domaine	Ressource du SEA comme référence	(%)
- Education:	directeur de l'éducation des adultes	22,5
- Education:	ressource spécialisée d'AR	9,4
- Education:	chargé de formation socioculturelle	8,0
- Education:	chargé d'animation communautaire	5,8
- Personnel:	directeur de centre	5,8
- Education:	directeur de centre	4,3
- Personnel:	ressource spécialisée d'AR	4,3
- Travail:	ressource spécialisée d'AR	3,6
- Dév. rég.:	ressource spécialisée d'AR	3,6
- Travail:	directeur de l'éducation des adultes	3,6
- Personnel:	directeur de l'éducation des adultes	3,6

3.2.9 Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du milieu choisie comme référence*

Comme pour les clients-individus, les ressources du milieu choisies comme références pour les groupes sont davantage diversifiées,

---

* Voir tableau 58.

si on les compare à celles du SEA. Par ailleurs, moins de la moitié d'entre elles (neuf ressources du milieu) regroupe 89,7% des clients-groupes à avoir reçu une telle référence. On retrouve, parmi les plus importantes:

	(%)
- autres services publics gouvernementaux	25,0
- ressources informelles (individus)	19,1
- associations volontaires	10,3
- autres ressources publiques	8,8
- organismes sociaux	7,4
- C.F.P.	5,9
- C.S.S publics	4,4
- ressources informelles (groupes)	4,4
- autres ressources privées	4,4

La liste qui suit donne les principales catégories d'actes d'accueil (les domaines touchés) référés aux diverses ressources du milieu. Ce sont:

Domaine	Ressource du milieu comme référence	(%)
- Education:	ressources informelles (individus)	10,3
- Education:	autres services publics gouvernementaux	7,4
- Social:	autres services publics gouvernementaux	7,4
- Education:	associations volontaires	5,9
- Légal:	autres services publics gouvernementaux	4,4
- Travail:	ressources informelles (individus)	4,4
- Social:	organismes sociaux	4,4
- Education:	autres ressources publiques	4,4

4.0 INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES SUR LES ACTES D'ACCUEIL ET DE REFERENCE CONCERNANT LES CLIENTS-INDIVIDUS ET LES CLIENTS-GROUPES

Cette section rassemble des statistiques qui portent sur des aspects un peu plus techniques concernant l'accueil et la référence. Pour l'ensemble des données touchant cette section, aucune analyse ne sera faite. Le lecteur intéressé plus particulièrement à l'un ou l'autre des sujets traités pourra se référer directement aux tableaux placés à l'annexe 1. Voici la liste de ces tableaux:

Titre des tableaux	Numéro des tableaux	
	Clients-individus	Clients-groupes
. Répartition des clients selon les C.S.R. et selon le lieu d'accueil	59	68
. Répartition des clients selon les C.S.R. et selon le type de contact	60	69
. Répartition des clients selon les C.S.R. et selon le nombre de rencontres qu'ils ont eues avec un agent d'AR	61	70
. Répartition des clients selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le nombre de rencontres	62	71
. Répartition des clients selon les C.S.R. et selon la durée totale de la (des) rencontre(s)	63	72
. Répartition des clients selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la durée totale de la (des) rencontre(s)	64	73

. Répartition des clients selon les C.S.R. et selon l'organisme ou la personne qui a référé le client à l'agent d'AR	65	74
. Répartition des clients selon les C.S.R. et selon le type de personnel membre du SEA qui a fait l'accueil	66	75
. Répartition des clients selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de personnel membre du SEA qui a fait l'accueil	67	76

CONCLUSION

En guise de conclusion, les lignes qui suivent voudraient faire un rappel des résultats les plus importants concernant certains aspects du projet "accueil et référence" qui a été expérimenté dans cinq commissions scolaires. L'angle de vue choisi ici est nécessairement restreint - donc partiel -, puisqu'il se base exclusivement sur les données recueillies de la fiche signalétique en accueil et référence; toute une partie de la dynamique du vécu qui s'est déroulée tant du côté de la relation établie entre l'agent d'accueil et son client que du côté de la "fermentation organisationnelle" qu'a pu susciter cette expérimentation est forcément exclue de ce document.

De plus il faut y ajouter une autre restriction. L'ensemble des données recueillies et traitées dans cette analyse ne peuvent être vues comme statistiquement représentatives de l'ensemble des actes d'accueil qui ont été réalisés dans chacune des commissions scolaires; il faut plutôt les considérer comme des tendances. Cela est dû principalement à un biais qui s'est établi au niveau, non pas de l'instrument même (la fiche signalétique), mais de son utilisation dans la cueillette des données: la faible ou la non-participation systématique de certaines catégories de personnel membres du SEA qui ont fait des accueils de clients, mais qui ne se sont pas astreints à compléter les fiches signalétiques. Cela a eu pour effet d'exclure du portrait de la situation certains types particuliers de clients et de problèmes qui ont été traités en accueil et référence.

Voici maintenant une synthèse des principaux éléments qui ressortent de l'analyse des données de la fiche signalétique.

- Volume des fiches traitées: au total, 2 122 fiches signalétiques ont été compilées, dont 91,5% portent sur les clients-individus, le reste (8,5%) concernant les clients-groupes.

- Niveau de représentativité des fiches par rapport à l'ensemble des actes d'accueil: l'ensemble des fiches signalétiques traitées représente 33,2% des actes d'accueil qui ont été faits. Le niveau de représentativité pour les fiches des clients-individus est de 32,3%, alors qu'il est de 47,7% pour celles des clients-groupes. La répartition selon les commissions scolaires dénote des variations très marquées de l'une à l'autre.

- La description des clients-individus: près de la moitié des clients-individus viennent de la C.S.R. Chambly (45,8%); les autres se répartissent entre Grand-Portage (20,7%), Saint-François (13,5%), du Rivage (11,3%) et Chicoutimi (8,7%).

  - L'âge: près de la moitié (45,9%) ont moins de 25 ans et plus des trois quarts (76,3%) ont moins de 35 ans.

- Le sexe: les femmes (51,8%) sont légèrement plus nombreuses que les hommes (48,2%).

- Le statut socio-économique: ils se répartissent de la façon suivante: salarié (34,2%), en chômage (21,0%), adulte-étudiant (17,9%), "ménagère" (14,3%), catégorie "autre" (7,3%), assisté social (4,1%), handicapé (0,7%) et retraité (0,5%).

- L'état civil: près de la moitié (49,1%) sont des célibataires; viennent ensuite les personnes mariées (43,0%) et la catégorie "autre état civil" (7,8%).

- La scolarité: la très grande majorité des individus (95,2%) a moins de treize ans de scolarité: de 0 à 7 ans (8,1%) et de 8 à 12 ans (87,1%).

- La charge familiale: près des trois quarts (73,4%) des individus ne sont pas soutiens de famille.

- Le sexe et l'âge: les moins de 30 ans sont plus nombreux chez les hommes (70,6%) que chez les femmes (51,7%).

- Le sexe et le statut socio-économique: près des trois quarts des hommes (74,1%) se retrouvent dans les deux catégories "salariés" et "chômeurs", alors que les femmes (70,5%) sont plutôt regroupées dans les trois catégories "ménagères", "adultes-étudiantes" et "salariées".

- Le sexe et l'état civil: parmi les hommes, les célibataires (59,2%) sont les plus nombreux, alors que parmi les femmes ce sont les personnes mariées (48,4%). La catégorie "autre état civil" est plus forte chez les femmes (10,9%) que chez les hommes (4,6%).

- Le sexe et la scolarité: la distribution est à peu près la même pour l'un et l'autre sexes, les femmes étant légèrement plus nombreuses dans les catégories "0-7 ans" ainsi que "13 à 15 ans" de scolarité.

- Le sexe et la charge familiale: les individus qui sont soutiens de famille sont proportionnellement plus nombreux chez les hommes (36,8%) que chez les femmes (16,1%).

- La scolarité et le statut socio-économique: chez les hommes, "en chômage" est la catégorie qui regroupe le plus d'individus qui ont de 0 à 7 ans de scolarité. Pour tous les autres niveaux de scolarité, c'est la catégorie "salariés". "Ménagères" est le statut socio-économique qui regroupe le plus de femmes qui ont de 0 à 15 ans de scolarité, alors que pour les niveaux de scolarité 15 ans et plus c'est le statut de "salariées".

- La description des clients-groupes: la répartition des clients-groupes selon les commissions scolaires est très différente de celle des clients-individus. En effet près de la moitié des fiches remplies pour les accueils de groupes vient de la commission scolaire de Chicoutimi (47,8%), l'autre moitié se répartissant entre les commissions scolaires Saint-François (30,6%), du Grand-Portage (14,4%), Chambly (3,9%) et du Rivage (3,3%).

  - Le type de groupes ou d'organismes: plus des trois quarts des groupes sont des associations volontaires (57,8%) et des groupes informels (21,1%).

  - La grandeur des groupes: plus des deux tiers des groupes rencontrés rassemblent de 11 à 20 membres (35,3%), ainsi que de 21 à 100 membres (34,6%). Les petits groupes réunissant une dizaine d'individus tout au plus représentent 21,8% des clients-groupes. Quant aux très grands groupes (plus de cent individus), ils forment 8,3% de cette clientèle.

  - Le nombre d'individus touchés par la demande: plus des trois quarts des groupes (76,3%) rejoignent au maximum 20 individus par la demande qu'ils ont faite.

- Le nombre d'individus membres des groupes et le nombre d'individus touchés par la demande: dans près des deux tiers des groupes accueillis (64,3%), le nombre d'individus touchés par la demande correspond à peu près au nombre d'individus qui sont membres de ces groupes. Par contre, dans 29,7% des cas, la demande d'aide ne touche pas l'ensemble des membres du groupe, alors que pour les groupes qui restent (5,8%) la demande déborde le cadre du groupe.

- Le type et la grandeur des groupes: pour les deux types de groupes les plus nombreux, on constate que les associations volontaires forment de plus grands groupes (79,6% d'entre elles ont de 11 à 100 membres chacune) que les groupes informels (dont 87,5% ont au maximum 20 membres chacun).

- Le type de groupes et le nombre d'individus touchés par la demande: les trois quarts des associations volontaires (75,5%) ont fait des demandes qui concernent de 11 à 100 individus, alors que la grande majorité des groupes informels (88,6%) ont fait des demandes qui touchent un plus petit nombre d'individus, c'est-à-dire une vingtaine de personnes tout au plus.

- L'accueil des clients-individus:

  - La formulation initiale faite par le client: la formulation initiale a été faite par le client beaucoup plus souvent en termes de besoin (72,7%) qu'en termes de problème (27,3%).

  - Le type de relation souhaité par le client au début et à la fin du processus AR: la comparaison entre les principaux types de relation souhaités initialement par les individus et ceux qu'ils désirent à la fin du processus AR indique les modifications suivantes:

Au début (%)		A la fin (%)	
- faire évaluer...	25,4	- commencer, terminer...	44,2
- commencer, terminer...	23,8	- faire évaluer...	21,4
- être informé(e) sur...	17,9	- prendre décision sur...	16,5
- prendre décision sur...	13,4	- être informé(e) sur...	7,5

  - L'objet de la demande: les principaux types d'objets concernés par la demande initiale sont: "une activité, un projet" (59,5%), "une difficulté, une insuffisance" (12,2%), "une absence, un manque" (11,5%), "une expérience humaine" (5,0%).

- Le domaine concerné au début et à la fin du processus AR: l'ordre décroissant des domaines reste le même au début et à la fin du processus AR. Pour chacun des domaines, les changements dans les pourcentages sont mineurs, les plus importants étant de l'ordre de 4,4% pour l'"éducation" (augmentation de 73,2% à 77,6%) et pour le "travail" (diminution de 14,7% à 10,3%). Les quatre principaux domaines sont:

Domaine	Choisi au début (%)	Retenu à la fin (%)
- Education	73,2	77,6
- Travail	14,7	10,3
- Personnel	7,6	7,6
- Familial	2,2	1,6

• L'accueil des clients-groupes:

- La formulation initiale faite par le client: comme pour les individus, la formulation initiale a été faite par les groupes beaucoup plus souvent en termes de besoin (70,8%) qu'en termes de problème (29,2%).

- Le type de relation souhaité par le client au début et à la fin du processus AR: la comparaison entre les principaux types de relation souhaités initialement par les groupes et ceux qu'ils désirent à la fin du processus AR indique de plus grandes variations que chez les individus:

Au début (%)		A la fin (%)	
- être informé sur...	30,8	- prendre décision sur...	36,7
- prendre décision sur...	25,0	- commencer, terminer...	31,7
- être conseillé sur...	16,7	- être informé sur...	13,3
- parler de...	11,7	- comprendre...	9,2

- L'objet de la demande: les principaux types d'objets concernés par la demande initiale sont: "une difficulté, une insuffisance" (26,4%), "une activité, un projet" (25,7%), "des ressources hunaines" (16,0%), "une absence, un manque" (11,8%).

- Le domaine concerné au début et à la fin du processus AR: l'ordre décroissant des domaines reste le même au début et à la fin du processus. De plus, pour la grande majorité des domaines, les changements dans les pourcentages sont infimes. Les variations les plus marquées se situent au niveau de l'"éducation" (augmentation de 13,7%), du domaine "personnel" (diminution de 8,2%) et du "travail" (diminution de 2,0%). Les cinq principaux domaines sont:

Domaine	Choisi au début (%)	Retenu à la fin (%)
- Education	31,5	45,2
- Personnel	24,0	15,8
- Travail	12,3	10,3
- Dév. rég.	11,0	10,3
- Social	11,0	9,6

- Les références données aux clients-individus:

  - Le type de références: deux individus seulement (0,1%) se retrouvent dans le cas où aucune référence n'a été proposée au client, faute d'avoir trouvé une ressource adéquate. Par ailleurs un individu sur dix (10,1%) qui a été accueilli a lui-même été choisi comme référence, devenant alors sa propre ressource. Quant aux 90% des clients-individus qui restent, ils ont eu comme références des ressources du SEA (53,2%), du milieu (32,2%) ou encore des deux (4,3%).

  - Le type de références et le domaine concerné: quand il s'agit des références qui concernent des ressources du SEA et/ou du milieu, les trois domaines les plus importants sont, dans l'ordre, l'"éducation", le "travail" et le domaine "personnel". L'ordre des deux derniers domaines est inversé quand le client est sa propre référence.

- Les ressources du SEA choisies comme références: la très grande majorité des clients-individus (94,9%) a reçu comme référence un nombre restreint de ressources du SEA (cinq catégories de personnel); ce sont:

- ressource spécialisée d'AR	34,7%
- chargé de la formation générale	31,4%
- chargé des équivalences et du classement	15,6%
- directeur de centre	9,5%
- chargé de la formation professionnelle	3,7%

- Les ressources du milieu choisies comme références: par rapport aux ressources du SEA, les ressources du milieu choisies comme références sont davantage diversifiées. Parmi ces dernières, celles qui regroupent le plus d'individus sont les suivantes:

- C.M.C.	44,5%
- autres services publics gouvernementaux	15,2%
- CEGEP (secteur public)	7,4%
- ressource informelle (individu)	6,8%
- université (secteur public)	6,5%

- Les références données aux clients-groupes:

  - Le type de références: près des deux tiers (62,6%) des clients-groupes ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA". Beaucoup moins nombreux sont ces derniers à avoir reçu comme références "une ou des ressources du milieu" (18,4%) ou encore "des ressources du SEA et du milieu" (10,3%). Par ailleurs, 8,0% des groupes accueillis ont eux-mêmes été choisis comme référence, devenant eux-mêmes leurs propres ressources. Enfin un seul groupe s'est fait répondre qu'"aucune ressource n'existait présentement".

  - Le type de références et le domaine concerné: quand il s'agit des références qui concernent des ressources du SEA et/ou du milieu, l'"éducati.. revient toujours comme domaine le plus important, avec au second rang les domaines "personnel", "social" ou du "travail". Pour les groupes à qui il fut suggéré d'être leur propre ressource, le domaine "personnel" est le plus impo.tant. Quant au seul groupe qui n'a eu aucune référence, sa demande concernait le domaine "familial".

- Les ressources du SEA choisies comme références: comme pour les clients-individus, la très grande majorité des groupes (89,1%) pourra consulter un nombre restreint de ressources du SEA (cinq catégories de personnel dont l'importance relative est très différente de celle des clients-individus):

  - directeur de l'éducation des adultes 31,2%
  - ressource spécialisée d'AR 23,2%
  - chargé de la formation socioculturelle 13,0%
  - directeur de centre 12,3%
  - chargé de l'animation communautaire 9,4%

- Les ressources du milieu choisies comme références: les cinq catégories de ressources du milieu les plus importantes regroupent 70,6% des clients-groupes. Ce sont:

  - autres services publics gouvernementaux 25,0%
  - ressources informelles (individus) 19,1%
  - associations volontaires 10,3%
  - autres ressources publiques 8,8%
  - organismes sociaux 7,4%

* * *

Cette étude faite à partir des données de la fiche signalétique en accueil et référence poursuivait avant tout un objectif que l'on pourrait qualifier de "descriptif-analytique". Même s'il est restreint, ce cadre d'analyse livre des informations intéressantes sur les types de clients, individus et groupes, qui sont venus consulter les services d'AR, la nature des demandes qui ont été traitées par les agents d'accueil de même que l'éventail des références qui ont été suggérées aux clients à partir du bottin des ressources.

Certains résultats de cette étude soulèvent par ailleurs des interrogations auxquelles des recherches circonscrites pourraient apporter un éclairage fort intéressant. Ainsi en est-il de la place qu'occupe l'éducation dans la dynamique de l'acte d'accueil. Par rapport aux autres domaines (travail, social, personnel, etc.), les demandes en éducation sont de loin les plus fortes; et cela était tout à fait prévisible puisqu'il s'agit de services d'éducation des adultes. Ce qui étonne, c'est la place encore plus importante qu'occupe l'éducation à la fin du processus AR par rapport à celle qu'elle avait au niveau des demandes initiales (augmentation de 4,4% pour les clients-individus et de 13,7% pour les clients-groupes). Ces augmentations sont en contradiction - du moins en apparence - avec un des postulats informels qui était sous-jacent à l'expérimentation et qui prétendait qu'une certaine partie des demandes en éducation sont des

demandes stéréotypées (aspect consommation des services éducatifs) et que le projet Accueil et référence s'efforcerait de contrer. Peut-être l'explication se trouve-t-elle simplement du côté des clients, l'éducation étant une variable importante dans le développement actuel de leur carrière ou, plus globalement, de leur situation sociale. Cependant une telle hypothèse explicative s'avère impossible à vérifier présentement.

Cela amène à requestionner une décision antérieure qui avait été prise au début de l'expérimentation de la fiche signalétique, à savoir d'exclure de celle-là l'information concernant le code permanent de l'étudiant. Il est certain que cette information pose un problème réel sur le plan de la confidentialité et qu'il doit être analysé avec tout le sérieux qui s'impose. Mais ces difficultés ne semblent pas insurmontables: un protocole d'entente pourrait être signé entre la DGEA et les commissions scolaires, déterminant les conditions et les modalités d'utilisation de cette information confidentielle.

Cette insistance sur l'intérêt d'intégrer le code permanent de l'étudiant à la fiche signalétique découle du fait qu'une telle démarche ouvrirait les portes à une foule de données, actuellement non exploitées, permettant de mesurer concrètement certains

aspects de l'impact qu'a le service d'Accueil et référence sur les clientèles du SEA: l'impact d'AR sur le succès scolaire de l'étudiant, sur le niveau d'abandon scolaire, sur la récurrence des candidats à l'intérieur du SEA ou même à l'intérieur du service d'AR, etc.

En terminant, il peut être utile de rappeler que la Direction générale de l'éducation des adultes aura à prendre une décision sur le maintien ou non d'une fiche signalétique en Accueil et référence. Si la décision s'avère positive, il apparaît clair dès maintenant que la fiche signalétique qui a été expérimentée ne devrait pas être gardée telle qu'elle. Conçu avant tout pour atteindre des fins de recherche expérimentale, cet instrument de cueillette de données, s'il veut obtenir un caractère de permanence, devra être élagué de certains de ses éléments qui lui donnent trop de lourdeur et qui sont susceptibles d'être mal utilisés par les praticiens dans les commissions scolaires.

ANNEXE 1

Les tableaux

N.B.: Les valeurs de la classe "indéterminé" ou "non répondant" ont été exclues des tableaux. C'est la raison pour laquelle les totaux varient d'un tableau à l'autre, pour une même variable.

Tableau 1: Pour chacune des C.S.R., répartition des fiches signalétiques selon le type de clients accueillis

Type de clients \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Clients-individus	890	168	402	219	263	1 942
	45,8	8,7	20,7	11,3	13,5	100,0
	99,2	66,1	93,9	97,3	82,7	91,5
Clients-groupes	7	86	26	6	55	180
	3,9	47,8	14,4	3,3	30,6	100,0
	0,8	33,9	6,1	2,7	17,3	8,5
Total	897	254	428	225	318	2 122
	42,3	12,0	20,2	10,6	15,0	100,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 2: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon l'âge

Age \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
15 - 19 ans	143 16,2	7 4,2	75 21,8	59 27,2	35 13,9	319 17,1
20 - 24 ans	252 28,6	37 22,6	111 32,3	66 30,4	69 27,4	535 28,8
25 - 29 ans	142 16,1	37 22,6	55 16,0	32 14,8	37 14,7	303 16,3
30 - 34 ans	143 16,2	33 20,1	31 9,0	22 10,1	33 13,1	262 14,1
35 - 39 ans	85 9,6	10 6,1	20 5,8	15 6,9	28 11,1	158 8,5
40 - 59 ans	110 12,5	40 24,4	52 15,1	23 10,6	41 16,2	266 14,3
60 ans et plus	7 0,8	- -	- -	- -	9 3,6	16 0,9
Total	882 100,0	164 100,0	344 100,0	217 100,0	252 100,0	1 859 100,0

Tableau 3: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon le sexe

Sexe \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Masculin	455	105	129	132	106	927
	51,8	62,9	32,3	60,8	40,5	48,2
Féminin	424	62	270	85	156	997
	48,2	37,1	67,7	39,2	59,5	51,8
Total	879	167	399	217	262	1 924
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 4: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon le statut socio-économique

Statut socio-économique / C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Salarié(e)	333 38,2	87 52,4	41 17,2	88 40,7	49 18,9	598 34,2
En chômage	214 24,6	37 22,3	17 7,1	37 17,1	62 23,9	367 21,0
"Ménagère"	137 15,7	36 21,7	45 18,9	14 6,5	18 6,9	250 14,3
Retraité(e)	2 0,2	- -	1 0,4	- -	6 2,3	9 0,5
Assisté(e) social(e)	50 5,7	1 0,6	- -	1 0,5	20 7,7	72 4,1
Adulte-étudiant(e)	25 2,9	- -	129 54,2	70 32,4	90 34,7	314 17,9
Handicapé(e)	9 1,0	2 1,2	1 0,4	1 0,5	- -	13 0,7
Autre	101 11,6	3 1,8	4 1,7	5 2,3	14 5,4	127 7,3
Total	871 100,0	166 100,0	238 100,0	216 100,0	259 100,0	1 750 100,0

Tableau 5: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon l'état civil

Etat civil \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Marié(e)	374	115	160	75	100	824
	42,2	68,9	41,3	34,7	38,6	43,0
Célibataire	421	49	217	132	122	941
	47,5	29,3	56,1	61,1	47,1	49,1
Autre	91	3	10	9	37	150
	10,3	1,8	2,6	4,2	14,3	7,8
Total	886	167	387	216	259	1 915
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 6: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon la scolarité

Scolarité \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
0 à 7 ans	90 10,6	8 4,9	21 6,2	8 3,9	15 7,7	142 8,1
8 à 12 ans	727 85,4	145 88,4	303 89,1	193 93,2	163 83,6	1 531 87,1
13 et 14 ans	25 2,9	6 3,7	8 2,4	1 0,5	8 4,1	48 2,7
15 ans	4 0,5	- -	5 1,5	2 1,0	6 3,1	17 1,0
16 ans et plus	5 0,6	5 3,0	3 0,9	3 1,4	3 1,5	19 1,1
Total	851 100,0	164 100,0	340 100,0	207 100,0	195 100,0	1 757 100,0

Tableau 7: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon qu'ils sont ou non soutiens de famille

Soutien de famille / C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Oui	247	79	27	32	68	453
	28,3	47,6	13,8	15,2	26,6	26,6
Non	625	87	168	179	188	1 247
	71,7	52,4	86,2	84,8	73,4	73,4
Total	872	166	195	211	256	1 700
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 8-A: Répartition des clients-individus selon leur âge et leur statut socio-économique

Statut socio-économique \ Age	15 - 19 ans	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 34 ans	35 - 39 ans	40 - 59 ans	60 ans et plus	Total
Salarié(e)	57 20,3	178 36,9	104 38,8	107 43,3	45 31,0	84 33,7	4 25,0	579 34,3
En chômage	71 25,3	134 27,8	64 23,9	29 11,7	26 17,9	31 12,4	5 31,3	360 21,3
"Ménagère"	2 0,7	21 4,4	34 12,7	58 23,5	41 28,3	74 29,7	1 6,3	231 13,7
Retraité(e)	- -	2 0,4	1 0,4	- -	- -	2 0,8	3 18,8	8 0,5
Assisté(e) social(e)	9 3,2	20 4,1	8 3,0	13 5,3	10 6,9	8 3,2	3 18,8	71 4,2
Adulte-étudiant(e)	93 33,1	95 19,7	42 15,7	24 9,7	17 11,7	31 12,4	- -	302 17,9
Handicapé(e)	2 0,7	1 0,2	3 1,1	3 1,2	- -	3 1,2	- -	12 0,7
Autre	47 16,7	31 6,4	12 4,5	13 5,3	6 4,1	16 6,4	- -	125 7,4
Total	281 16,6 100,0	482 28,6 100,0	268 15,9 100,0	247 14,6 100,0	145 8,6 100,0	249 14,8 100,0	16 0,9 100,0	1 688 100,0 100,0

Tableau 8-B: Répartition des hommes selon leur âge et leur statut socio-économique

Statut socio-économique \ Age	15 - 19 ans	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 34 ans	35 - 39 ans	40 - 59 ans	60 ans et plus	Total
Salarié	40 25,6	130 46,3	77 49,7	68 61,3	24 51,1	52 63,4	2 33,3	393 46,9
En chômage	44 28,2	81 28,8	43 27,7	25 22,5	17 36,2	15 18,3	3 50,0	228 27,2
"Ménagère"	- -	1 0,4	- -	2 1,8	- -	- -	- -	3 0,4
Retraité	- -	2 0,7	- -	- -	- -	1 1,2	1 16,7	4 0,5
Assisté social	4 2,6	7 2,5	2 1,3	2 1,8	2 4,3	- -	- -	17 2,0
Adulte-étudiant	41 26,3	44 15,7	21 13,5	4 3,6	1 2,1	5 6,1	- -	116 13,8
Handicapé	1 0,6	1 0,4	3 1,9	3 2,7	- -	3 3,7	- -	11 1,3
Autre	26 16,7	15 5,3	9 5,8	7 6,3	3 6,4	6 7,3	- -	66 7,9
Total	156 18,6 100,0	281 33,5 100,0	155 18,5 100,0	111 13,2 100,0	47 5,6 100,0	82 9,8 100,0	6 0,7 100,0	838 100,0 100,0

Tableau 8-C: Répartition des femmes selon leur âge et leur statut socio-économique

Statut socio-économique \ Age	15 - 19 ans	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 34 ans	35 - 39 ans	40 - 59 ans	60 ans et plus	Total
Salariée	17 13,7	47 23,7	27 24,1	36 27,1	21 21,6	31 18,7	2 20,0	181 21,5
En chômage	26 21,0	52 26,3	20 17,9	4 3,0	9 9,3	16 9,6	2 20,0	129 15,4
"Ménagère"	2 1,6	20 10,1	34 30,4	56 42,1	40 41,2	74 44,6	1 10,0	227 27,0
Retraitée	- -	- -	1 0,9	- -	- -	1 0,6	2 20,0	4 0,5
Assistée sociale	5 4,0	13 6,6	6 5,4	11 8,3	8 8,2	8 4,8	3 30,0	54 6,4
Adulte-étudiante	52 41,9	50 25,3	21 18,8	20 15,0	16 16,5	26 15,7	- -	185 22,0
Handicapée	1 0,8	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 0,1
Autre	21 16,9	16 8,1	3 2,7	6 4,5	3 3,1	10 6,0	- -	59 7,0
Total	124 14,8 100,0	198 23,6 100,0	112 13,3 100,0	133 15,8 100,0	97 11,5 100,0	166 19,8 100,0	10 1,2 100,0	840 100,0 100,0

Tableau 9-A: Répartition des clients-individus selon leur âge et leur état civil

Etat civil \ Age	15 - 19 ans	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 34 ans	35 - 39 ans	40 - 59 ans	60 ans et plus	Total
Marié(e)	6	93	150	184	126	219	8	786
	1,9	17,5	49,7	70,2	79,7	83,3	50,0	42,5
Célibataire	309	415	124	43	10	11	7	919
	97,5	78,2	41,1	16,4	6,3	4,2	43,8	49,7
Autre	2	23	28	35	22	33	1	144
	0,6	4,3	9,3	13,4	13,9	12,5	6,3	7,8
Total	317	531	302	262	158	263	16	1 849
	17,1	28,7	16,3	14,2	[illegible]	14,2	0,9	100,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 9-B: Répartition des hommes selon leur âge et leur état civil

Etat civil \ Age	15 - 19 ans	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 34 ans	35 - 39 ans	40 - 59 ans	60 ans et plus	Total
Marié	-	49	82	76	41	73	2	323
	-	16,1	49,7	66,7	82,0	88,0	33,3	36,2
Célibataire	171	245	72	29	6	2	4	529
	100,0	80,6	43,6	25,4	12,0	2,4	66,7	59,2
Autre	-	10	11	9	3	8	-	41
	-	3,3	6,7	7,9	6,0	9,6	-	4,6
Total	171	304	165	114	50	83	6	893
	19,1	34,0	18,5	12,8	[illegible],6	9,3	0,7	100,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 9-C: Répartition des femmes selon leur âge et leur état civil

Etat civil \ Age	15 - 19 ans	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 34 ans	35 - 39 ans	40 - 59 ans	60 ans et plus	Total
Mariée	6	43	67	106	84	145	6	457
	4,1	19,2	50,0	73,1	78,5	81,0	60,0	48,4
Célibataire	137	168	50	13	4	9	3	384
	94,5	75,0	37,3	9,0	3,7	5,0	30,0	40,7
Autre	2	13	17	26	19	25	1	103
	1,4	5,8	12,7	17,9	17,8	14,0	10,0	10,9
Total	145	224	134	145	107	179	10	944
	15,4	23,7	14,2	15,4	11,3	19,0	1,1	100,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 10-A: Répartition des clients-individus selon leur âge et leur scolarité

Scolarité \ Age	15 - 19 ans	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 34 ans	35 - 39 ans	40 - 59 ans	60 ans et plus	Total
0 à 7 ans	16	22	12	22	23	46	-	141
								8,2
	11,3	15,6	8,5	15,6	16,3	32,6	-	100,0
8 à 12 ans	279	470	258	211	111	171	8	1 508
								87,4
	18,5	31,2	17,1	14,0	7,4	11,3	0,5	100,0
13 et 14 ans	1	7	9	11	10	6	1	45
								2,6
	2,2	15,6	20,0	24,4	22,2	13,3	2,2	100,0
15 ans	-	1	3	4	3	2	1	14
								0,8
	-	7,1	21,4	28,6	21,4	14,3	7,1	100,0
16 ans et plus	-	4	6	2	2	4	-	18
								1,0
	-	22,2	33,3	11,1	11,1	22,2	-	100,0
Total	296	504	288	250	149	229	10	1 726
								100,0
	17,1	29,2	16,7	14,5	8,6	13,3	0,6	100,0

Tableau 10-B: Répartition des hommes selon leur âge et leur scolarité

Scolarité \ Age	15 - 19 ans	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 34 ans	35 - 39 ans	40 - 59 ans	60 ans et plus	Total
0 à 7 ans	12	10	11	10	5	13	-	61
	19,7	16,4	18,0	16,4	8,2	21,3	-	7,2
								100,0
8 à 12 ans	152	274	137	95	40	60	4	762
	19,9	36,0	18,0	12,5	5,2	7,9	0,5	89,5
								100,0
13 et 14 ans	-	1	5	4	1	1	1	13
	-	7,7	38,5	30,8	,7	7,7	7,7	1,5
								100,0
15 ans	-	-	1	1	-	1	1	4
	-	-	25,0	25,0	-	25,0	25,0	0,5
								100,0
16 ans et plus	-	3	4	1	-	3	-	11
	-	27,3	36,4	9,1	-	27,3	-	1,3
								100,0
Total	164	288	158	111	46	78	6	851
	19,3	33,8	18,6	13,0	5,4	9,2	0,7	100,0
								100,0

Tableau 10-C: Répartition des femmes selon leur âge et leur scolarité

Scolarité \ Age	15 - 19 ans	20 - 24 ans	25 - 29 ans	30 - 34 ans	35 - 39 ans	40 - 59 ans	60 ans et plus	Total
0 à 7 ans	4	12	1	12	18	33	-	80
								9,3
	5,0	15,0	1,3	15,0	22,5	41,3	-	100,0
8 à 12 ans	126	193	119	113	70	111	4	736
								85,3
	17,1	26,2	16,2	15,4	9,5	15,1	0,5	100,0
13 et 14 ans	1	6	4	7	9	4	-	31
								3,6
	3,2	19,4	12,9	22,6	29,0	12,9	-	100,0
15 ans	-	1	1	3	3	1	-	9
								1,0
	-	11,1	11,1	33,3	33,3	11,1	-	100,0
16 ans et plus	-	1	2	1	2	1	-	7
								0,8
	-	14,3	28,6	14,3	28,6	14,3	-	100,0
Total	131	213	127	136	102	150	4	863
								100,0
	15,2	24,7	14,7	15,8	11,8	17,4	0,5	100,0

Tableau 11-A: Répartition des clients-individus selon leur état civil et selon qu'ils sont ou non soutiens de famille

Soutien de famille \ Etat civil	Marié(e)	Célibataire	Autre	Total
Oui	335	29	88	452
				26,7
	74,1	6,4	19,5	100,0
Non	369	816	56	1 241
				73,3
	29,7	65,8	4,5	100,0
Total	704	845	144	1 693
				100,0
	41,6	49,9	8,5	100,0

Tableau 11-B: Répartition des hommes selon leur état civil et selon qu'ils sont ou non soutiens de famille

Soutien de famille \ Etat civil	Marié	Célibataire	Autre	Total
Oui	286	10	18	314
				36,8
	91,1	3,2	5,7	100,0
Non	25	491	24	540
				63,2
	4,6	90,9	4,4	100,0
Total	311	501	42	854
				100,0
	36,4	58,7	4,9	100,0

Tableau 11-C: Répartition des femmes selon leur état civil et selon qu'elles sont ou non soutiens de famille

Soutien de famille \ Etat civil	Mariée	Célibataire	Autre	Total
Oui	45	18	70	133
				16,1
	33,8	13,5	52,6	100,0
Non	341	321	32	694
				83,9
	49,1	46,3	4,6	100,0
Total	386	339	102	827
				100,0
	46,7	41,0	12,3	100,0

Tableau 12-A: Répartition des clients-individus selon leur scolarité et leur statut socio-économique

Statut socio-économique \ Scolarité	0 à 7 ans	8 à 12 ans	13 et 14 ans	15 ans	16 ans et plus	Total
Salarié(e)	21	489	14	7	16	547
	15,7	35,2	30,4	46,7	88,9	34,1
En chômage	25	316	8	2	2	353
	18,7	22,8	17,4	13,3	11,1	22,0
"Ménagère"	31	164	18	4	-	217
	23,1	11,8	39,1	26,7	-	13,5
Retraité(e)	1	3	-	1	-	5
	0,7	0,2	-	6,7	-	0,3
Assisté(e) social(e)	14	45	-	-	-	59
	10,4	3,2	-	-	-	3,7
Adulte-étudiant(e)	19	271	4	1	-	295
	14,2	19,5	8,7	6,7	-	18,4
Handicapé(e)	3	8	-	-	-	11
	2,2	0,6	-	-	-	0,7
Autre	20	93	2	-	-	115
	14,9	6,7	4,3	-	-	7,2
Total	**134**	**1 389**	**46**	**15**	**18**	1 602
	8,4	**86,7**	**2,9**	**0,9**	**1,1**	100,0
	100,0	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	100,0

Tableau 12-B: Répartition des hommes selon leur scolarité et leur statut socio-économique

Statut socio-économique \ Scolarité	0 à 7 ans	8 à 12 ans	13 et 14 ans	15 ans	16 ans et plus	Total
Salarié	16 27,1	334 46,4	9 69,2	3 75,0	11 100,0	373 46,2
En chômage	21 35,6	200 27,8	4 30,8	- -	- -	225 27,9
"Ménagère"	- -	3 0,4	- -	- -	- -	3 0,4
Retraité	1 1,7	1 0,1	- -	1 25,0	- -	3 0,4
Assisté social	3 5,1	13 1,8	- -	- -	- -	16 2,0
Adulte-étudiant	4 6,8	111 15,4	- -	- -	- -	115 14,3
Handicapé	3 5,1	7 1,0	- -	- -	- -	10 1,2
Autre	11 18,6	51 7,1	- -	- -	- -	62 7,7
Total	59 7,3 100,0	720 89,2 100,0	13 1,6 100,0	4 0,5 100,0	11 1,4 100,0	807 100,0 100,0

Tableau 12-C: Répartition des femmes selon leur scolarité et leur statut socio-économique

Statut socio-économique \ Scolarité	0 à 7 ans	8 à 12 ans	13 et 14 ans	15 ans	16 ans et plus	Total
Salariée	5 6,7	151 22,9	4 12,5	4 40,0	5 71,4	169 21,6
En chômage	4 5,3	113 17,1	4 12,5	1 10,0	2 28,6	124 15,8
"Ménagère"	31 41,3	160 24,3	18 56,3	4 40,0	- -	213 27,2
Retraitée	- -	2 0,3	- -	-	- -	2 0,3
Assistée sociale	11 14,7	32 4,9	- -	- -	- -	43 5,5
Adulte-étudiante	15 20,0	158 24,0	4 12,5	1 10,0	- -	178 22,7
Handicapée	- -	1 0,2	- -	- -	- -	1 0,1
Autre	9 12,0	42 6,4	2 6,3	- -	- -	53 6,8
Total	75 9,6 100,0	659 84,2 100,0	32 4,1 100,0	10 1,3 100,0	7 0,9 100,0	783 100,0 100,0

Tableau 13: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-groupes selon le type de groupes

Type de groupes \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Groupe informel	1 14,3	16 18,6	14 53,8	2 33,3	5 9,1	38 21,1
Association volontaire	4 57,1	59 68,6	11 42,3	2 33,3	28 50,9	104 57,8
Organisme parapublic	1 14,3	7 8,1	- -	1 16,7	7 12,7	16 8,9
Organisme public	1 14,3	- -	- -	1 16,7	4 7,3	6 3,3
Organisme privé	- -	2 2,3	- -	- -	8 14,5	10 5,6
Entreprise	- -	2 2,3	- -	- -	2 3,6	4 2,2
Autre	- -	- -	1 3,8	- -	1 1,8	2 1,1
Total	7 100,0	86 100,0	26 100,0	6 100,0	55 100,0	180 100,0

Tableau 14: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-groupes selon le nombre d'individus membres de ces groupes

C.S.R. / Nombre d'individus membres	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Jusqu'à 10 individus	- -	11 12,8	10 58,8	2 50,0	11 24,4	34 21,8
11 à 20 individus	1 25,0	35 40,7	3 17,6	- -	16 35,6	55 35,3
21 à 100 individus	3 75,0	36 41,9	3 17,6	2 50,0	10 22,2	54 34,6
101 individus et plus	- -	4 4,7	1 5,9	- -	8 17,8	13 8,3
Total	4 100,0	86 100,0	17 100,0	4 100,0	45 100,0	156 100,0

Tableau 15: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-groupes selon le nombre d'individus touchés par la demande

Nombre d'individus touchés \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Jusqu'à 10 individus	-	14	9	3	30	56
	-	16,5	40,9	60,0	55,6	32,4
11 à 20 individus	2	47	9	1	17	76
	28,6	55,3	40,9	20,0	31,5	43,9
21 à 100 individus	5	23	4	1	3	36
	71,4	27,1	18,2	20,0	5,6	20,8
101 individus et plus	-	1	-	-	4	5
	-	1,2	-	-	7,4	2,9
Total	7	85	22	5	54	173
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 16: Répartition des clients-groupes selon le nombre d'individus membres de ces groupes et selon le nombre d'individus touchés par la demande

Nombre d'individus touchés \ Nombre d'individus membres	Jusqu'à 10 individus	11 à 20 individus	21 à 100 individus	101 individus et plus	Total
Jusqu'à 10 individus	28 18,2	8 5,2	10 6,5	1 0,6	47 30,5
11 à 20 individus	1 0,6	43 27,9	19 12,3	7 4,5	70 45,5
21 à 100 individus	4 2,6	4 2,6	24 15,6	1 0,6	33 21,4
101 individus et plus	- -	- -	- -	4 2,6	4 2.6
Total	33 21,4	55 35,7	53 34,4	13 8,4	154 100,0

N.B.: Les pourcentages sont sur le grand total

Tableau 17: Répartition des types de groupes accueillis selon le nombre d'individus membres de ces groupes

Type de groupes \ Nombre d'individus membres	Jusqu'à 10 individus	11 à 20 individus	21 à 100 individus	101 individus et plus	Total
Groupe informel	17 53,1	11 34,4	3 9,4	1 3,1	32 20,5 100,0
Association volontaire	8 8,2	37 37,8	41 41,8	12 12,2	98 62,8 100,0
Organisme parapublic	3 23,1	3 23,1	7 53,8	- -	13 8,3 100,0
Organisme public	2 50,0	- -	2 50,0	- -	4 2,6 100,0
Organisme privé	2 40,0	2 40,0	1 20,0	- -	5 3,2 100,0
Entreprise	1 33,3	2 66,7	- -	- -	3 1,9 100,0
Autre	1 100,0	- -	- -	- -	1 0,6 100,0
Total	34 21,8	55 35,3	54 34,6	13 8,3	156 100,0 100,0

Tableau 18: Répartition des types de groupes accueillis selon le nombre d'individus touchés par la demande

Nombre d'individus touchés / Type de groupes	Jusqu'à 10 individus	11 à 20 individus	21 à 100 individus	101 individus et plus	Total
Groupe informel	15 42,9	16 45,7	4 11,4	- -	35 20,2 100,0
Association volontaire	21 20,6	50 49,0	27 26,5	4 3,9	102 59,0 100,0
Organisme parapublic	6 40,0	5 33,3	4 26,7	- -	15 8,7 100,0
Organisme public	3 60,0	1 20,0	1 20,0	- -	5 2,9 100,0
Organisme privé	9 90,0	1 10,0	- -	- -	10 5,8 100,0
Entreprise	1 25,0	3 75,0	- -	- -	4 2,3 100,0
Autre	1 50,0	- -	- -	1 50,0	2 1,2 100,0
Total	56 32,4	76 43,9	36 20,8	5 2,9	173 100,0 100,0

Tableau 19: Répartition des clients-individus selon le type de relation souhaité par le client au départ et selon la formulation en termes de besoin ou de problème qu'il en a faite

Formulation initiale \ Type de relation initial	Parler de...	Etre informé(e) sur...	Etre conseillé(e) sur...	Comprendre	Faire évaluer	Prendre décision sur...	Commencer, terminer...	Autre	Total
Problème	42	43	85	22	70	43	21	-	326
	70,0	23,2	44,4	75,9	25,6	28,7	5,9	-	27,3
	12,9	13,2	26,1	6,7	21,5	13,2	6,4	-	100,0
Besoin	18	142	47	7	203	107	335	7	866
	30,0	76,8	35,6	24,1	74,4	71,3	94,1	100,0	72,7
	2,1	16,4	5,4	0,8	23,4	12,4	38,7	0,8	100,0
Total	60	185	132	29	273	150	356	7	1 192
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	5,0	15,5	11,1	2,4	22,9	12,6	29,9	0,6	100,0

Tableau 20: Répartition des clients-individus selon l'objet de la demande concerné par le besoin ou le problème énoncé initialement par le client et selon la formulation qu'il en a faite au départ

Formulation initiale \ Objet initial	Ress. matér.	Ress. financ.	Ress. humaines	Absence, manque	Diffic. insuffis.	Expér. humaine	Activité, projet	Capacité, incapac.	Goûts, désirs	Autre	Total
Problème	6	10	4	36	88	57	167	18	18	6	410
	27,3	40,0	16,7	22,1	50,9	80,3	19,8	62,1	45,0	22,2	28,9
	1,5	2,4	1,0	8,8	21,5	13,9	40,7	4,4	4,4	1,5	100,0
Besoin	16	15	20	127	85	14	676	11	22	21	1 007
	72,7	60,0	83,3	77,9	49,1	19,7	80,2	37,9	55,0	77,8	71,1
	1,6	1,5	2,0	12,6	8,4	1,4	67,1	1,1	2,2	2,1	100,0
Total	22	25	24	163	173	71	843	29	40	27	1 417
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	1,6	1,8	1,7	11,5	12,2	5,0	59,5	2,0	2,8	1,9	100,0

Tableau 21: Répartition des clients-individus selon le type de relation souhaité au début et à la fin du processus d'accueil et de référence

Relation initiale \ Relation finale	Parler de...	Etre informé(e) sur...	Etre conseillé(e) sur...	Comprendre	Faire évaluer	Prendre décision sur...	Commencer, terminer...	Autre	Total
Parler de...	2 3,3	3 5,0	6 10,0	5 8,3	5 8,3	22 36,7	17 28,3	- -	60 6,2 100,0
Etre informé(e) sur...	1 0,6	40 22,9	16 9,1	15 8,6	14 8,0	29 16,6	59 33,7	1 0,6	175 17,9 100,0
Etre conseillé(e) sur...	2 2,0	12 11,9	16 15,8	6 5,9	10 9,9	28 27,7	27 26,7	- -	101 10,4 100,0
Comprendre	- -	- -	1 3,7	8 29,6	2 7,4	5 18,5	11 40,7	- -	27 2,8 100,0
Faire évaluer	1 0,4	5 2,0	3 1,2	1 0,4	113 45,6	44 17,7	81 32,7	- -	248 25,4 100,0
Prendre décision sur...	- -	7 5,3	6 4,6	- -	48 36,6	20 15,3	50 38,2	- -	131 13,4 100,0
Commencer, terminer...	2 0,9	6 2,6	6 2,6	1 0,4	17 7,3	13 5,6	186 80,2	1 0,4	232 23,8 100,0
Autre	- -	- -	1 100,0	- -	- -	- -	- -	- -	1 0,1 100,0
Total	8 0,8	73 7,5	55 5,6	36 3,7	209 21,4	161 16,5	431 44,2	2 0,2	975 100,0 100,0

Tableau 22: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au début et à la fin du processus AR

Domaine initial \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Education	819 94,0	33 3,8	- -	1 0,1	13 1,5	3 0,3	- -	- -	1 0,1	1 0,1	871 73,2 100,0
Travail	91 52,0	80 45,7	- -	- -	3 1,7	- -	1 0,6	- -	- -	- -	175 14,7 100,0
Social	- -	1 9,1	8 72,7	- -	2 18,2	- -	- -	- -	- -	- -	11 0,9 100,0
Santé	1 33,3	- -	- -	1 33,3	1 33,3	- -	- -	- -	- -	- -	3 0,3 33,3
Personnel	13 14,3	6 6,6	2 2,2	2 2,2	64 70,3	3 3,3	- -	- -	1 1,1	- -	91 7,6 100,0
Familial	- -	3 11,5	3 11,5	- -	7 26,9	13 50,0	- -	- -	- -	- -	26 2,2 100,0
Loisirs, culture	- -	- -	- -	- -	- -	- -	5 100,0	- -	- -	- -	5 0,4 100,0
Dévelop. rég., communautaire	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	4 100,0	- -	- -	4 0,3 100,0
Légal	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	4 100,0	- -	4 0,3 100,0
Autre	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Total	924 77,6	123 10,3	13 1,1	4 0,3	90 7,6	19 1,6	6 0,5	4 0,3	6 0,5	1 0,1	1 190 100,0 100,0

Tableau 23: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR

C.S.R. \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chambly	557	100	1	-	22	4	1	-	2	-	687
	81,1	14,6	0,1	-	3,2	0,6	0,1	-	0,3	-	41,0 100,0
Chicoutimi	146	10	-	2	8	-	1	-	-	1	168
	86,9	6,0	-	1,2	4,8	-	0,6	-	-	0,6	10,0 100,0
Grand-Portage	371	10	4	1	8	2	2	1	-	-	399
	93,0	2,5	1,0	0,3	2,0	0,5	0,5	0,3	-	-	23,8 100,0
Du Rivage	206	7	1	-	-	-	2	2	1	-	219
	94,1	3,2	0,5	-	-	-	0,9	0,9	0,5	-	13,1 100,0
Saint-François	79	25	21	1	59	13	-	1	3	-	202
	39,1	12,4	10,4	0,5	29,2	6,4	-	0,5	1,5	-	12,1 100,0
Total	1 359	152	27	4	97	19	6	4	6	1	1 675
	81,1	9,1	1,6	0,2	5,8	1,1	0,4	0,2	0,4	0,1	100,0 100,0

Tableau 24: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon l'âge

Age \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
15 - 19 ans	247	15	2	1	7	1	-	-	1	-	274
	90,1	5,5	0,7	0,4	2,6	0,4	-	-	0,4	-	17,1
											100,0
20 - 24 ans	401		7	-	17	1	-	-	1	-	455
	88,1	6,2	1,5	-	3,7	0,2	-	-	0,2	-	28,5
											100,0
25 - 29 ans	213	21	3	-	14	4	1	2	-	1	259
	82,2	8,1	1,2	-	5,4	1,5	0,4	0,8	-	0,4	16,2
											100,0
30 - 34 ans	176	29	3	-	14	4	1	-	-	-	227
	77,5	12,8	1,3	-	6,2	1,8	0,4	-	-	-	14,2
											100,0
35 - 39 ans	101	14	4	-	10	2	-	-	-	-	131
	77,1	10,7	3,1	-	7,6	1,5	-	-	-	-	8,2
											100,0
40 - 59 ans	164	35	3	2	25	3	1	1	3	-	237
	69,2	14,8	1,3	0,8	10,5	1,3	0,4	0,4	1,3	-	14,8
											100,0
60 ans et plus	7	2	-	-	3	2	-	-	1	-	15
	46,7	13,3	-	-	20,0	13,3	-	-	6,7	-	0,9
											100,0
Total	1 309	144	22	3	90	17	3	3	6	1	1 598
	81,9	9,0	1,4	0,2	5,6	1,1	0,2	0,2	0,4	0,1	100,0
											100,0

Tableau 25: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le sexe

Sexe \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Masculin	669	83	13	-	33	3	1	1	1	-	804
											48,4
	83,2	10,3	1,6	-	4,1	0,4	0,1	0,1	0,1	-	100,0
Féminin	679	68	14	4	62	16	5	2	5	1	856
											51,5
	79,3	7,9	1,6	0,5	7,2	1,9	0,6	0,2	0,6	0,1	100,0
Total	1 348	151	27	4	95	19	6	3	6	1	1 660
											100,0
	81,2	9,1	1,6	0,2	5,7	1,1	0,4	0,2	0,4	0,1	100,0

Tableau 26: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le statut socio-économique

Statut socio-économique \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Salarié(e)	423	50	5	-	21	4	3	1	2	-	509
	83,1	9,8	1,0	-	4,1	0,8	0,6	0,2	0,4	-	34,2
											100,0
En chômage	234	46	6	-	16	3	-	1	1	1	308
	76,0	14,9	1,9	-	5,2	1,0	-	0,3	0,3	0,3	20,7
											100,0
"Ménagère"	164	24	3	3	16	7	2	1	2	-	222
	73,9	10,8	1,4	1,4	7,2	3,2	0,9	0,5	0,9	-	14,9
											100,0
Retraité(e)	4	2	-	-	2	-	-	-	-	-	8
	50,0	25,0	-	-	25,0	-	-	-	-	-	0,5
											100,0
Assisté(e) social(e)	30	7	-	-	12	4	-	-	1	-	54
	55,6	13,0	-	-	22,2	7,4	-	-	1,9	-	3,6
											100,0
Adulte-étudiant(e)	233	9	12	-	21	1	-	-	-	-	276
	84,4	3,3	4,3	-	7,6	0,4	-	-	-	-	18,5
											100,0
Handicapé(e)	8	2	-	-	1	-	-	-	-	-	11
	72,7	18,2	-	-	9,1	-	-	-	-	-	0,7
											100,0
Autre	90	6	-	1	5	-	-	-	-	-	102
	88,2	5,9	-	1,0	4,9	-	-	-	-	-	6,8
											100,0
Total	1 186	146	26	4	94	19	5	3	6	1	1 490
	79,6	9,8	1,7	0,3	6,3	1,3	0,3	0,2	0,4	0,1	100,0
											100,0

Tableau 27: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon l'état civil

Domaine final / Etat civil	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Marié(e)	570	77	14	3	43	15	4	3	4	-	733
											44,4
	77,8	10,5	1,9	0,4	5,9	2,0	0,5	0,4	0,5	-	100,0
Célibataire	694	50	10	1	37	2	-	1	2	1	798
											48,3
	87,0	6,3	1,3	0,1	4,6	0,3	-	0,1	0,3	0,1	100,0
Autre	80	21	3	-	13	2	1	-	-	-	120
											7,3
	66,7	17,5	2,5	-	10,8	1,7	0,8	-	-	-	100,0
Total	1 344	148	27	4	93	19	5	4	6	1	1 651
											100,0
	81,4	9,0	1,6	0,2	5,6	1,2	0,3	0,2	0,4	0,1	100,0

Tableau 28: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la scolarité

Scolarité \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
0 à 7 ans	93	11	1	1	4	2	-	-	-	-	112
	83,0	9,8	0,9	0,9	3,6	1,8	-	-	-	-	7,4
											100,0
8 à 12 ans	1 128	109	17	2	49	6	2	-	2	1	1 316
	85,7	8,3	1,3	0,2	3,7	0,5	0,2	-	0,2	0,1	87,4
											100,0
13 et 14 ans	28	7	2	-	5	2	-	-	-	-	44
	63,6	15,9	4,5	-	11,4	4,5	-	-	-	-	2,9
											100,0
15 ans	9	4	-	-	1	-	-	1	-	-	15
	60,0	26,7	-	-	6,7	-	-	6,7	-	-	1,0
											100,0
16 ans et plus	10	5	1	-	2	-	-	1	-	-	19
	52,6	26,3	5,3	-	10,5	-	-	5,3	-	-	1,3
											100,0
Total	1 268	136	21	3	61	10	2	2	2	1	1 506
	84,2	9,0	1,4	0,2	4,1	0,7	0,1	0,1	0,1	0,1	100,0
											100,0

Tableau 29. Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon qu'ils sont ou non soutiens de famille

Soutien de famille / Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Oui	288	60	6	-	28	6	-	1	-	-	389
											27,1
	74,0	15,4	1,5	-	7,2	1,5	-	0,3	-	-	100,0
Non	856	84	18	3	64	12	3	2	6	1	1 049
											72,9
	81,6	8,0	1,7	0,3	6,1	1,1	0,3	0,2	0,6	0,1	100,0
Total	1 144	144	24	3	92	18	3	3	6	1	1 438
											100,0
	79,6	10,0	1,7	0,2	6,4	1,3	0,2	0,2	0,4	0,1	100,0

Tableau 30: Répartition des clients-groupes selon le type de relation souhaité par le client au départ et selon la formulation en termes de besoin ou de problème qu'il en a faite

Formulation initiale \ Type de relation initial	Parler de...	Etre informé(e) sur...	Etre conseillé(e) sur...	Comprendre	Faire évaluer	Prendre décision sur...	Commencer, terminer...	Autre	Total
Problème	7	5	12	4	-	6	1	-	35
	50,0	13,9	57,1	50,0	-	20,0	12,5	-	29,2
	20,0	14,3	34,3	11,4	-	17,1	2,9	-	100,0
Be oin	7	31	9	4	2	24	7	1	85
	50,0	86,1	42,9	50,0	100,0	80,0	87,5	100,0	70,8
	8,2	36,5	10,6	4,7	2,4	28,2	8,2	1,2	100,0
Total	14	36	21	8	2	30	8	1	120
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	11,7	30,0	17,5	6,7	1,7	25,0	6,7	0,8	100,0

Tableau 31: Répartition des clients-groupes selon l'objet de la demande concerné par le besoin ou le problème énoncé initialement par le client et selon la formulation qu'il en a faite au départ

Formulation initiale \ Objet initial	Ress. matér.	Ress. financ.	Ress. humaines	Absence, manque	Diffic. insuffis.	Expér. humaine	Activité, projet	Capacité, incapac.	GoÛts, désirs	Autre	Total
Problème	2	2	2	6	31	-	6	2	-	-	51
	22,2	18,2	8,7	35,3	81,6	-	16,2	66,7	-	-	35,4
	3,9	3,9	3,9	11,8	60,8	-	11,8	3,9	-	-	100,0
Besoin	7	9	21	11	7	1	31	1	2	3	93
	77,8	81,8	91,3	64,7	18,4	100,0	83,8	33,3	100,0	100,0	64,6
	7,5	9,7	22,6	11,8	7,5	1,1	33,3	1,1	2,2	3,2	100,0
Total	9	11	23	17	38	1	37	3	2	3	144
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	6,3	7,6	16,0	11,8	26,4	0,7	25,7	2,1	1,4	2,1	100,0

Tableau 32: Répartition des clients-groupes selon le type de relation souhaité au début et à la fin du processus d'accueil et de référence

Relation initiale \ Relation finale	Parler de...	Etre informé(e) sur...	Etre conseillé(e) sur...	Comprendre	Faire évaluer	Prendre décision sur...	Commencer, terminer...	Autre	Total
Parler de...	- -	4 28,6	3 21,4	1 7,1	- -	6 42,9	- -	- -	14 11,7 100,0
Etre informé(e) sur...	1 2,7	6 16,2	1 2,7	4 10,8	- -	13 35,1	12 32,4	- -	37 30,8 100,0
Etre conseillé(e) sur...	- -	1 5,0	1 5,0	3 15,0	- -	9 45,0	6 30,0	- -	20 16,7 100,0
Comprendre	- -	4 57,1	- -	- -	- -	1 14,3	2 28,6	- -	7 5,8 100,0
Faire évaluer	- -	- -	- -	- -	2 100,0	- -	- -	- -	2 1,7 100,0
Prendre décision sur...	- -	1 3,3	1 3,3	3 10,0	1 3,3	14 46,7	10 33,3	- -	30 25,0 100,0
Commencer, terminer...	- -	- -	- -	- -	- -	1 11,1	8 88,9	- -	9 7,5 100,0
Autre	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 100,0	1 0,8 100,0
Total	1 0,8	16 13,3	6 5,0	11 9,2	3 2,5	44 36,7	38 31,7	1 0,8	120 100,0 100,0

Tableau 33: Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au début et à la fin du processus AR

Domaine initial \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Education	43 93,5	- -	- -	- -	- -	1 2,2	- -	2 4,3	- -	- -	46 31,5 100,0
Travail	2 11,1	15 83,3	- -	- -	1 5,6	- -	- -	- -	- -	- -	18 12,3 100,0
Social	1 6,3	- -	13 81,3	- -	1 6,3	- -	- -	1 6,3	- -	- -	16 11,0 100,0
Santé	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Personnel	14 40,0	- -	1 2,9	- -	20 57,1	- -	- -	- -	- -	- -	35 24,0 100,0
Familial	3 42,9	- -	- -	- -	- -	4 57,1	- -	- -	- -	- -	7 4,8 100,0
Loisirs, culture	1 20,0	- -	- -	- -	- -	- -	4 80,0	- -	- -	- -	5 3,4 100,0
Dévelop. rég., communautaire	2 12,5	- -	- -	- -	1 6,3	- -	- -	12 75,0	1 6,3	- -	16 11,0 100,0
Légal	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	3 100,0	- -	3 2,1 100,0
Autre	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Total	66 45,2	15 10,3	14 9,6	- -	23 15,8	5 3,4	4 2,7	15 10,3	4 2,7	- -	146 100,0 100,0

Tableau 34: Pour chacune des C.S.R., répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR

Domaine final / C.S.R.	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chambly	5	-	-	-	2	-	-	-	-	-	7
	71,4	-	-	-	28,6	-	-	-	-	-	4,0 100,0
Chicoutimi	54	8	2	-	12	4	1	2	3	-	86
	62,8	9,3	2,3	-	14,0	4,7	1,2	2,3	3,5	-	48,6 100,0
Grand-Portage	14	-	4	-	-	1	1	4	1	-	25
	56,0	-	16,0	-	-	4,0	4,0	16,0	4,0	-	14,1 100,0
Du Rivage	1	1	1	-	1	-	1	1	-	-	6
	16,7	16,7	16,7	-	16,7	-	16,7	16,7	-	-	3,4 100,0
Saint-François	13	6	7	-	18	-	1	8	-	-	53
	24,5	11,3	13,2	-	34,8	-	1,9	15,1	-	-	29,9 100,0
Total	87	15	14	-	33	5	4	15	4	-	177
	49,2	8,5	7,9	-	18,6	2,8	2,3	8,5	2,3	-	100,0 100,0

Tableau 35: Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de groupes

Type de groupes \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Groupe informel	26 68,4	1 2,6	2 5,3	- -	5 13,2	2 5,3	- -	2 5,3	- -	- -	38 21,5 100,0
Association volontaire	50 49,0	12 11,8	7 6,9	- -	17 16,7	3 2,9	2 2,0	7 6,9	4 3,9	- -	102 57,6 100,0
Organisme parapublic	5 33,3	- -	3 20,0	- -	6 40,0	- -	- -	1 6,7	- -	- -	15 8,5 100,0
Organisme public	2 33,3	- -	- -	- -	1 16,7	- -	1 16,7	2 33,3	- -	- -	6 3,4 100,0
Organisme privé	1 10,0	1 10,0	2 20,0	- -	3 30,0	- -	- -	3 30,0	- -	- -	10 5,6 100,0
Entreprise	2 50,0	1 25,0	- -	- -	1 25,0	- -	- -	- -	- -	- -	4 2,3 100,0
Autre	1 50,0	- -	- -	- -	- -	- -	1 50,0	- -	- -	- -	2 1,1 100,0
Total	87 49,2	15 8,5	14 7,9	- -	33 18,6	5 2,8	4 2,3	15 8,5	4 2,3	- -	177 100,0 100,0

Tableau 36: Répartition des clients-individus selon les commissions scolaires et selon le type de références

C.S.R. \ Type de références	Le client	Une ou des ressources du SEA	Une ou des ressources du milieu	Ressources du SEA et du milieu	Aucune ressource	Total
Chambly	99	185	347	31	-	662
						41,7
	15,0	27,9	52,4	4,7	-	100,0
Chicoutimi	16	115	22	15	-	168
						10,6
	9,5	68,5	13,1	8,9	-	100,0
Grand-Portage	5	336	41	14	-	396
						25,0
	1,3	84,8	10,4	3,5	-	100,0
Du Rivage	3	171	40	4	-	218
						13,7
	1,4	78,4	18,3	1,8	-	100,0
Saint-François	38	37	61	5	2	143
						9,0
	26,6	25,9	42,7	3,5	1,4	100,0
Total	161	844	511	69	2	1 587
						100,0
	10,1	53,2	32,2	4,3	0,1	100,0

Tableau 37: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de références

Référence \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Le client	94	26	2	2	27	6	-	1	2	1	161
											10,1
	58,4	16,1	1,2	1,2	16,8	3,7	-	0,6	1,2	0,6	100,0
Une ou des ressources du SEA	768	51	-	1	18	3	1	2	-	-	844
											53,2
	91,0	6,0	-	0,1	2,1	0,4	0,1	0,2	-	-	100,0
Une ou des ressources du milieu	386	58	10	1	38	9	4	1	4	-	511
											32,2
	75,5	11,4	2,0	0,2	7,4	1,8	0,8	0,2	0,8	-	100,0
Ressources du SEA et du milieu	46	12	2	-	8	-	1	-	-	-	69
											4,3
	66,7	17,4	2,9	-	11,6	-	1,4	-	-	-	100,0
Aucune ressource	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
											0,1
	50,0	50,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0
Total	1 295	148	14	4	91	18	6	4	6	1	1 587
											100,0
	81,6	9,3	0,9	0,3	5,7	1,1	0,4	0,3	0,4	0,1	100,0

Tableau 38: Pour les clients-individus qui ont eu comme référence "le client", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.

Domaine final / C.S.R.	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chambly	78	19	-	-	1	1	-	-	-	-	99
											61,5
	78,8	19,2	-	-	1,0	1,0	-	-	-	-	100,0
Chicoutimi	9	2	-	2	2	-	-	-	-	1	16
											9,9
	56,3	12,5	-	12,5	12,5	-	-	-	-	6,3	100,0
Grand-Portage	2	2	-	-	1	-	-	-	-	-	5
											3,1
	40,0	40,0	-	-	20,0	-	-	-	-	-	100,0
Du Rivage	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3
											1,9
	66,7	-	-	-	-	-	-	33,3	-	-	100,0
Saint-François	3	3	2	-	23	5	-	-	2	-	38
											23,6
	7,9	7,9	5,3	-	60,5	13,2	-	-	5,3	-	100,0
Total	94	26	2	2	27	6	-	1	2	1	161
											100,0
	58,4	16,1	1,2	1,2	16,8	3,7	-	0,6	1,2	0,6	100,0

Tableau 39: Pour les clients-individus qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.

C.S.R. \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chambly	146	30	-	-	7	1	1	-	-	-	185
	78,9	16,2	-	-	3,8	0,5	0,5	-	-	-	21,9 100,0
Chicoutimi	108	4	-	-	3	-	-	-	-	-	115
	93,9	3,5	-	-	2,6	-	-	-	-	-	13,6 100,0
Grand-Portage	326	5	-	1	1	-	-	1	-	-	336
	97,6	1,5	-	0,3	0,3	-	-	0,3	-	-	39,8 100,0
Du Rivage	167	3	-	-	-	-	-	1	-	-	171
	97,7	1,8	-	-	-	-	-	0,6	-	-	20,3 100,0
Saint-François	19	9	-	-	7	2	-	-	-	-	37
	51,4	24,3	-	-	18,9	5,4	-	-	-	-	4,4 100,0
Total	768	51	-	1	18	3	1	2	-	-	844
	91,0	6,0	-	0,1	2,1	0,4	0,1	0,2	-	-	100,0 100,0

Tableau 40: Pour les clients-individus qui ont eu comme référence "une ou des ressources du milieu", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.

C.S.R. \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chambly	291	42	1	-	9	2	-	-	2	-	347
											67,9
	83,9	12,1	0,3	-	2,6	0,6	-	-	0,6	-	100,0
Chicoutimi	16	3	-	-	2	-	1	-	-	-	22
											4,3
	72,7	13,6	-	-	9,1	-	4,5	-	-	-	100,0
Grand-Portage	28	2	3	-	4	2	2	-	-	-	41
											8,0
	68,3	4,9	7,3	-	9,8	4,9	4,9	-	-	-	100,0
Du Rivage	33	4	1	-	-	-	1	-	1	-	40
											7,8
	82,5	10,0	2,5	-	-	-	2,5	-	2,5	-	100,0
Saint-François	18	7	5	1	23	5	-	1	1	-	61
											11,9
	29,5	11,5	8,2	1,6	37,7	8,2	-	1,6	1,6	-	100,0
Total	386	58	10	1	38	9	4	1	4	-	511
											100,0
	75,5	11,4	2,0	0,2	7,4	1,8	0,8	0,2	0,8	-	100,0

Tableau 41: Pour les clients-individus qui ont eu comme référence "ressources du SEA et du milieu", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.

Domaine final / C.S.R.	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chambly	17	9	-	-	5	-	-	-	-	-	31
											44,9
	54,8	29,0	-	-	16,1	-	-	-	-	-	100,0
Chicoutimi	13	1	-	-	1	-	-	-	-	-	15
											21,7
	86,7	6,7	-	-	6,7	-	-	-	-	-	100,0
Grand-Portage	10	1	1	-	2	-	-	-	-	-	14
											20,3
	71,4	7,1	7,1	-	14,3	-	-	-	-	-	100,0
Du Rivage	3	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4
											5,8
	75,0	-	-	-	-	-	25,0	-	-	-	100,0
Saint-François	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	5
											7,2
	60,0	20,0	20,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0
Total	46	12	2	-	8	-	1	-	-	-	69
											100,0
	66,7	17,4	2,9	-	11,6	-	1,4	-	-	-	100,0

Tableau 42: Répartition des clients-individus selon le type de références et selon l'âge

C.S.R. \ Type de références	Le client	Une ou des ressources du SEA	Une ou des ressources du milieu	Ressources du SEA et du milieu	Aucune ressource	Total(1)
15 - 19 ans	15 9,6	157 19,5	79 16,2	3 5,0	- -	319 17,1
20 - 24 ans	31 19,9	246 30,5	135 27,7	12 20,0	2 100,0	535 28,8
25 - 29 ans	28 17,9	133 16,5	79 16,2	12 20,0	- -	303 16,3
30 - 34 ans	29 18,6	103 12,8	75 15,4	7 11,7	- -	262 14,1
35 - 39 ans	13 8,3	54 6,7	48 9,9	8 13,3	- -	158 8,5
40 - 59 ans	36 23,1	110 13,6	65 13,3	18 30,0	- -	266 14,3
60 ans et plus	4 2,6	4 0,5	6 1,2	- -	- -	16 0,9
Total	156 100,0	807 100,0	487 100,0	60 100,0	2 100,0	1 859 100,0

(1) Source: tableau 2.

Tableau 43: Répartition des clients-individus selon le type de références et selon le sexe

C.S.R. \ Type de références	Le client	Une ou des ressources du SEA	Une ou des ressources du milieu	Ressources du SEA et du milieu	Aucune ressource	Total(1)
Masculin	70	431	232	23	1	927
	43,8	51,4	45,9	33,8	50,0	48,2
Féminin	90	407	273	45	1	997
	56,3	48,6	54,1	66,2	50,0	51,8
Total	160	838	505	68	2	1 924
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

(1) Source: tableau 3.

Tableau 44: Répartition des clients-individus selon le type de références et selon le statut socio-économique

Statut socio-économique \ Type de références	Le client	Une ou des ressources du SEA	Une ou des ressources du milieu	Ressources du SEA et du milieu	Aucune ressource	Total(1)
Salarié(e)	63 39,6	270 39,2	151 30,8	18 27,7	1 50,0	598 34,2
En chômage	24 15,1	87 12,6	137 28,0	19 29,2	1 50,0	367 21,0
"Ménagère"	37 23,3	90 13,1	73 14,9	19 29,2	- -	250 14,3
Retraité(e)	- -	3 0,4	4 0,8	-	- -	9 0,5
Assisté(e) social(e)	7 4,4	13 1,9	29 5,9	2 3,1	- -	72 4,1
Adulte-étudiant(e)	13 8,2	200 29,0	37 7,6	5 7,7	- -	314 17,9
Handicapé(e)	1 0,6	5 0,7	5 1,0	- -	- -	13 0,7
Autre	14 8,8	21 3,0	54 11,0	2 3,1	- -	127 7,3
Total	159 100,0	689 100,0	490 100,0	65 100,0	2 100,0	1 750 100,0

(1) Source: tableau 4.

Tableau 45: Répartition des clients-individus selon le type de références et selon l'état civil

Etat civil \ Type de références	Le client	Une ou des ressources du SEA	Une ou des ressources du milieu	Ressources du SEA et du milieu	Aucune ressource	Total(1)
Marié(e)	91	368	211	32	1	824
	56,5	44,4	41,8	47,8	50,0	43,0
Célibataire	60	427	231	27	1	941
	37,3	51,5	45,7	40,3	50,0	49,1
Autre	10	34	63	8	-	150
	6,2	4,1	12,5	11,9	-	7,8
Total	161	829	505	67	2	1 915
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

(1) Source: tableau 5.

Tableau 46: Répartition des clients-individus selon le type de références et selon la scolarité

Scolarité \ Type de références	Le client	Une ou des ressources du SEA	Une ou des ressources du milieu	Ressources du SEA et du milieu	Aucune ressource	Total(1)
0 à 7 ans	10	47	47	3	-	142
	7,1	6,0	10,7	4,8	-	8,1
8 à 12 ans	114	711	365	52	2	1 531
	81,4	90,9	83,0	83,9	100,0	87,1
13 et 14 ans	11	8	19	6	-	48
	7,9	1,0	4,3	9,7	-	2,7
15 ans	2	9	2	1	-	17
	1,4	1,2	0,5	1,6	-	1,0
16 ans et plus	3	7	7	-	-	19
	2,1	0,9	1,6	-	-	1,1
Total	140	782	440	62	2	1 757
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

(1) Source: tableau 6.

Tableau 47: Répartition des clients-individus selon le type de références et selon qu'ils sont ou non soutiens de famille

Soutien de famille / Type de références	Le client	Une ou des ressources du SEA	Une ou des ressources du milieu	Ressources du SEA et du milieu	Aucune ressource	Total(1)
Oui	44	175	139	16	-	453
	27,7	27,1	28,7	25,4	-	26,6
Non	115	471	345	47	2	1 247
	72,3	72,9	71,3	74,6	100,0	73,4
Total	159	646	484	63	2	1 700
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

(1) Source: tableau 7.

Tableau 48: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du SEA choisie comme référence

Référence \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chargé de formation professionnelle	34 3,3	4 0,4	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	38 3,7
Chargé de formation générale	293 28,6	25 2,4	- -	- -	4 0,4	- -	- -	- -	- -	- -	322 31,4
Chargé de formation socioculturelle	7 0,7	1 0,1	- -	- -	- -	- -	- -	1 0,1	1 0,1	- -	10 1,0
Chargé de animation communautaire	- -	1 0,1	1 0,1	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	2 0,2
Chargé de formation en industrie	- -	- -	- -	- -	1 0,1	- -	- -	- -	- -	- -	1 0,1
Chargé des équivalences ou classement	144 14,1	15 1,5	- -	- -	1 0,1	- -	- -	- -	- -	- -	160 15,6
Directeur de l'éducation des adultes	3 0,3	- -	- -	- -	3 0,3	- -	- -	- -	- -	- -	6 0,6
Directeur de centre	92 9,0	4 0,4	- -	- -	1 0,1	- -	- -	- -	- -	- -	97 9,5
Enseignant	8 0,8	- -	- -	- -	1 0,1	- -	- -	- -	- -	- -	9 0,9
Personnel de soutien	5 0,5	- -	- -	- -	2 0,2	- -	- -	- -	- -	- -	7 0,7
Ressource spécialisée d'AR	301 29,4	27 2,6	1 0,1	- -	20 2,0	3 0,3	1 0,1	2 0,2	- -	- -	355 34,7
Autre	10 1,0	4 0,4	- -	1 0,1	1 0,1	- -	1 0,1	- -	- -	- -	17 1,7
Total	897 87,6	81 7,9	2 0,2	1 0,1	34 3,3	3 0,3	2 0,2	3 0,3	1 0,1	- -	1 024 100,0

Note: les pourcentages sont sur le grand total.

Tableau 49: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du milieu choisie comme référence

Référence \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
C.M.C.	239 38,5	32 5,2	1 0,2	- -	2 0,3	1 0,2	- -	- -	- -	1 0,2	276 44,5
C.F.P.	7 1,1	3 0,5	- -	- -	1 0,2	- -	- -	- -	- -	- -	11 1,8
C.S.S. public	1 0,2	- -	1 0,2	- -	8 1,3	2 0,3	- -	- -	- -	- -	12 1,9
C.S.S. privé	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
C.L.S.C. public	1 0,2	1 0,2	1 0,2	- -	7 1,1	- -	- -	- -	- -	- -	10 1,5
C.L.S.C. privé	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Professionnel de la santé (public)	1 0,2	- -	- -	- -	4 0,6	1 0,2	- -	- -	- -	- -	6 1,0
Professionnel de la santé (privé)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
C.M.Q.	1 0,2	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 0,2	- -	2 0,3
C.A.T.	2 0,3	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	2 0,3
Aide juridique (public)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 0,2	- -	1 0,2
Aide juridique (privé)	- -	- -	- -	- -	1 0,2	- -	- -	- -	- -	- -	1 0,2

Tableau 49: (suite)

Référence \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Autres services publics gouvernementaux	73 11,8	8 1,3	5 0,8	- -	2 0,3	2 0,3	2 0,3	1 0,2	1 0,2	- -	94 15,2
Association volontaire	3 0,5	3 0,5	2 0,3	- -	7 1,1	- -	- -	- -	- -	- -	15 2,4
Organisme social	6 1,0	4 0,6	1 0,2	1 0,2	2 0,3	2 0,3	1 0,2	- -	- -	- -	17 2,7
CEGEP (public)	39 6,3	4 0,6	- -	- -	1 0,2	1 0,2	- -	- -	1 0,2	- -	46 7,4
CEGEP (privé)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-	- -	- -	- -
Université (public)	26 4,2	12 1,9	- -	- -	1 0,2	- -	- -	- -	1 0,2	- -	40 6,5
Université (privé)	3 0,5	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	3 0,5
Ressource informelle (individu)	29 4,7	4 0,6	1 0,2	- -	7 1,1	1 0,2	- -	- -	- -	- -	42 6,8
Ressource informelle (groupe)	2 0,3	- -	- -	- -	4 0,6	- -	- -	- -	- -	- -	6 1,0
Autre ressource publique	19 3,1	[illegible]	3 0,5	- -	- -	- -	1 0,2	- -	1 0,2	- -	29 4,7
Autre ressource privée	3 0,5	[illegible]	[illegible]	1 0,2	2 0,3	- -	- -	- -	- -	- -	7 1,1
Total	455 73,4	76 12,3	16 2,6	2 0,3	49 7,9	10 1,6	4 0,6	1 0,2	6 1,0	1 0,2	620 100,0

Note: les pourcentages sont sur le grand total.

Tableau 50: Réparition des clients-groupes selon les commissions scolaires et selon le type de références

C.S.R. \ Type de références	Le client	Une ou des ressources du SEA	Une ou des ressources du milieu	Ressources du SEA et du milieu	Aucune ressource	Total
Chambly	-	5	1	-	-	6
						3,4
	-	83,3	16,7	-	-	100,0
Chicoutimi	2	61	13	9	1	86
						49,4
	2,3	70,9	15,1	10,5	1,2	100,0
Grand-Portage	1	13	4	7	-	25
						14,4
	4,0	52,0	16,0	28,0	-	100,0
Du Rivage	1	2	1	2	-	6
						3,4
	16,7	33,3	16,7	33,3	-	100,0
Saint-François	10	28	13	-	-	51
						29,3
	19,6	54,9	25,5	-	-	100,0
Total	14	109	32	18	1	174
						100,0
	8,0	62,6	18,4	10,3	0,6	100,0

Tableau 51: Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié à : terme du processus AR et selon le type de références

Type de références \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Le client	1	1	2	-	7	-	-	3	-	-	14
	7,1	7,1	14,3	-	50,0	-	-	21,4	-	-	8,0 / 100,0
Une ou des ressources du SEA	62	9	4	-	21	3	2	7	1	-	109
	56,9	8,3	3,7	-	19,3	2,8	1,8	6,4	0,9	-	62,5 / 100,0
Une ou des ressources du milieu	13	2	6	-	4	-	2	3	2	-	32
	40,6	6,3	18,8	-	12,5	-	6,3	9,4	6,3	-	18,4 / 100,0
Ressources du SEA et du milieu	10	3	1	-	1	1	-	1	1	-	18
	55,6	16,7	5,6	-	5,6	5,6	-	5,6	5,6	-	10,3 / 100,0
Aucune ressource	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	0,6 / 100,0
Total	86	15	13	-	33	5	4	14	4	-	174
	49,4	8,6	7,5	-	19,0	2,9	2,3	8,0	2,3	-	100,0 / 100,0

Tableau 52: Pour les clients-groupes qui ont eu comme référence "le client", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.

Domaine final / C.S.R.	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chambly	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chicoutimi	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2
	-	50,0	-	-	-	-	-	50,0	-	-	14,3
											100,0
Grand-Portage	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,1
											100,0
Du Rivage	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	7,1
											100,0
Saint-François	-	-	2	-	6	-	-	2	-	-	10
	-	-	20,0	-	60,0	-	-	20,0	-	-	71,4
											100,0
Total	1	1	2	-	7	-	-	3	-	-	14
	7,1	7,1	14,3	-	50,0	-	-	21,4	-	-	100,0
											100,0

Tableau 53: Pour les clients-groupes qui ont eu comme référence "une ou des ressources du SEA", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.

C.S.R. \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chambly	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	5
	80,0	-	-	-	20,0	-	-	-	-	-	4,6 100,0
Chicoutimi	39	5	1	-	11	2	1	1	1	-	61
	63,9	8,2	1,6	-	18,0	3,3	1,6	1,6	1,6	-	56,0 100,0
Grand-Portage	8	-	2	-	-	1	-	2	-	-	13
	61,5	-	15,4	-	-	7,7	-	15,4	-	-	11,9 100,0
Du Rivage	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2
	-	-	-	-	-	-	50,0	50,0	-	-	1,8 100,0
Saint-François	11	4	1	-	9	-	-	3	-	-	28
	39,3	14,3	3,6	-	32,1	-	-	10,7	-	-	25,7 100,0
Total	62	9	4	-	21	3	2	7	1	-	109
	56,9	8,3	3,7	-	19,3	2,8	1,8	6,4	0,9	-	100,0 100,0

Tableau 54: Pour les clients-groupes qui ont eu comme référence "une ou des ressources du milieu", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.

C.S.R. \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chambly	- -	- -	- -	-	1 100,0	- -	- -	- -	- -	- -	1 3,1 100,0
Chicoutimi	10 76,9	- -	1 7,7	-	- -	- -	- -	- -	2 15,4	-	13 40,6 100,0
Grand-Portage	1 25,0	- -	1 25,0	-	- -	- -	1 25,0	1 25,0	- -	- -	4 12,5 100,0
Du Rivage	- -	- -	1 100,0	-	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 3,1 100,0
Saint-François	2 15,4	2 15,4	3 23,1	-	3 23,1	-	1 7,7	2 15,4	- -	- -	13 40,6 100,0
Total	13 40,6	2 6,3	6 18,8	-	4 12,5	-	2 6,3	3 9,4	2 6,3	- -	32 100,0 100,0

Tableau 55: Pour les clients-groupes qui ont eu comme référence "ressources du SEA et du milieu", répartition selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon les C.S.R.

Domaine final / C.S.R.	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chambly	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -
Chicoutimi	5 55,6	2 22,2	- -	- -	1 11,1	1 11,1	- -	- -	- -	- -	9 50,0 100,0
Grand-Portage	4 57,1	- -	1 14,3	- -	- -	- -	- -	1 14,3	1 14,3	- -	7 38,9 100,0
Du Rivage	1 50,0	1 50,0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	2 11,1 100,0
Saint-François	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Total	10 55,6	3 16,7	1 5,6	- -	1 5,6	1 5,6	- -	1 5,6	1 5,6	- -	18 100,0 100,0

Tableau 56: Répartition des clients-groupes selon le type de références et selon le type de groupes

Type de groupes \ Type de références	Le client	Une ou des ressources du SEA	Une ou des ressources du milieu	Ressources du SEA et du milieu	Aucune ressource	Total(1)
Groupe informel	3 21,4	24 22,0	5 15,6	6 33,3	- -	38 21,1
Association volontaire	8 57,1	70 64,2	15 46,9	8 44,4	1 100,0	104 57,8
Organisme parapublic	- -	7 6,4	3 9,4	3 16,7	- -	16 8,9
Organisme public	- -	2 1,8	3 9,4	- -	- -	6 3,3
Organisme privé	3 21,4	3 2,8	4 12,5	- -	- -	10 5,6
Entreprise	- -	2 1,8	1 3,1	1 5,6	- -	4 2,2
Autre	- -	1 0,9	1 3,1	- -	- -	2 1,1
Total	14 100,0	109 100,0	32 100.0	18 100,0	1 100,0	180 100,0

(1) Source: tableau 13.

Tableau 57: Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du SEA choisie comme référence

Référence \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Chargé de formation professionnelle	4 2,9	1 0,7	- -	-	-	-	-	-	-	-	5 3,6
Chargé de formation générale	- -	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chargé de formation socioculturelle	11 8,0	-	2 1,4	-	-	1 0,7	1 0,7	3 2,2	-	-	18 13,0
Chargé de animation communautaire	8 5,8	-	1 0,7	-	2 1,4	-	1 0,7	-	1 0,7	-	13 9,4
Chargé de formation en industrie	- -	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chargé des équivalences ou classement	- -	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Directeur de l'éducation des adultes	31 22,5	5 3,6	-	-	5 3,6	1 0,7	1 0,7	-	-	-	43 31,2
Directeur de centre	6 4,3	-	1 0,7	-	8 5,8	1 0,7	-	1 0,7	-	-	17 12,3
Enseignant	4 2,9	-	-	-	1 0,7	-	-	-	-	-	5 3,6
Personnel de soutien	- -	2 1,4	-	-	-	-	-	1 0,7	-	-	3 2,2
Ressource spécialisée d'AR	13 9,4	5 3,6	1 0,7	-	6 4,3	1 0,7	-	5 3,6	1 0,7	-	32 23,2
Autre	1 0,7	-	-	-	-	1 0,7	-	-	-	-	2 1,4
Total	78 56,5	13 9,4	5 3,6	-	22 15,9	5 3,6	3 2,2	10 7,2	2 1,4	-	138 100,0

Note: les pourcentages sont sur le grand total

Tableau 58: Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la ressource du milieu choisie comme référence

Référence \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
C.M.C.	1 1,5	1 1,5	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	2 2,9
C.F.P.	2 2,9	1 1,5	- -	- -	1 1,5	- -	- -	- -	- -	- -	4 5,9
C.S.S. public	1 1,5	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	2 2,9	- -	3 4,4
C.S.S. privé	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
C.L.S.C. public	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
C.L.S.C. privé	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Professionnel de la santé (public)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Professionnel de la santé (privé)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
C.M.Q.	1 1,5	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 1,5
C.A.T.	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Aide juridique (public)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Aide juridique (privé)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

Tableau 58: (suite)

Référence \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Autres services publics gouvernementaux	5 7,4	- -	5 7,4	- -	1 1,5	1 1,5	- -	2 2,9	3 4,4	- -	17 25,0
Association volontaire	4 5,9	1 1,5	- -	- -	2 2,9	- -	- -	- -	- -	- -	7 10,3
Organisme social	- -	- -	3 4,4	- -	1 1,5	- -	- -	1 1,5	- -	- -	5 7,4
CEGEP (public)	1 1,5	- -	- -	- -	1 1,5	- -	- -	- -	- -	- -	2 2,9
CEGEP (privé)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Université (public)	1 1,5	- -	- -	- -	1 1,5	- -	- -	- -	- -	- -	2 2,9
Université (privé)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Ressource informelle (individu)	7 10,3	3 4,4	1 1,5	- -	- -	- -	1 1,5	1 1,5	- -	- -	13 19,1
Ressource informelle (groupe)	2 2,9	1 1,5	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	3 4,4
Autre ressource publique	3 4,4	- -	- -	- -	1 1,5	- -	1 1,5	1 1,5	- -	- -	6 8,8
Autre ressource privée	2 2,9	- -	- -	- -	- -	- -	1 1,5	- -	- -	- -	3 4,4
Total	30 44,1	7 10,3	9 13,2	- -	8 11,8	1 1,5	3 4,4	5 7,4	5 7,4	- -	68 100,0

Note: les pourcentages sont sur le grand total.

Tableau 59: Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon le lieu de l'accueil

Lieu de l'accueil \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Siège social	1	-	8	1	60	70
	0,1	-	2,0	0,5	24,2	3,7
Centre AR	883	144	315	8	6	1 356
	99,8	87,8	78,9	3,7	2,4	70,9
Centre de formation	1	18	69	196	154	438
	0,1	11,0	17,3	90,3	62,1	22,9
Autre	-	2	7	12	28	49
	-	1,2	1,8	5,5	11,3	2,6
Total	885	164	399	217	248	1 913
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 60: Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon le type de contact

Type de contact \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint François	Total
Téléphone seulement	12	14	20	10	39	95
	1,4	8,4	7,9	4,6	15,4	5,3
Téléphone et entrevue	154	110	75	5	31	375
	17,4	65,9	29,8	2,3	12,2	21,1
Entrevue	721	24	67	203	182	1 197
	81,3	14,4	26,6	93,1	71,7	67,3
Courrier	-	19	90	-	2	111
	-	11,4	35,7	-	0,8	6,2
Total	887	167	252	218	254	1 778
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 61: Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon le nombre de rencontres qu'ils ont eues avec un agent d'AR

Nombre de rencontres / C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Une	840	136	97	165	206	1 444
	95,0	81,0	83,6	75,3	79,8	87,8
Deux	24	25	16	40	37	142
	2,7	14,9	13,8	18,3	14,3	8,6
Trois	15	5	2	14	11	47
	1,7	3,0	1,7	6,4	4,3	2,9
Quatre	4	2	-	-	3	9
	0,5	1,2	-	-	1,2	0,5
Cinq	1	-	1	-	1	3
	0,1	-	0,9	-	0,4	0,2
Total	884	168	116	219	258	1 645
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 62: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le nombre de rencontres

Nombre de rencontres \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Une	961	130	25	1	59	17	5	2	5	1	1 206
	79,7	10,8	2,1	0,1	4,9	1,4	0,4	0,2	0,4	0,1	87,3
											100,0
Deux	80	13	2	3	23	2	1	1	1	-	126
	63,5	10,3	1,6	2,4	18,3	1,6	0,8	0,8	0,8	-	9,1
											100,0
Trois	25	8	-	-	6	-	-	-	-	-	39
	64,1	20,5	-	-	15,4	-	-	-	-	-	2,8
											100,0
Quatre	3	-	-	-	4	-	-	-	-	-	7
	42,9	-	-	-	57,1	-	-	-	-	-	0,5
											100,0
Cinq	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3
	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	0,2
											100,0
Total	1 069	151	27	4	95	19	6	3	6	1	1 381
	77,4	10,9	2,0	0,3	6,9	1,4	0,4	0,2	0,4	0,1	100,0
											100,0

Tableau 63: Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon la durée totale de la (des) rencontre(s)

Durée de la (des) rencontre(s) \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Jusqu'à 10 minutes	5	8	14	2	26	55
	0,6	4,8	12,1	0,9	10,1	3,3
De 11 à 30 minutes	305	47	37	95	64	548
	34,5	28,0	31,9	43,4	24,8	33,3
De ½ à 1 heure	475	74	16	112	74	751
	53,7	44,0	13,8	51,1	28,7	45,7
De 1 à 2 heures	76	35	46	10	78	245
	8,6	20,8	39,7	4,6	30,2	14,9
De 2 à 4 heures	21	2	1	-	13	37
	2,4	1,2	0,9	-	5,0	2,2
Plus de 4 heures	2	2	2	-	3	9
	0,2	1,2	1,7	-	1,2	0,5
Total	884	168	116	219	258	1 645
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 64: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la durée totale de la (des) rencontre(s)

Durée des rencontres \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Jusqu'à 10 minutes	29	5	3	1	7	1	2	-	-	-	48
											3,5
	60,4	10,4	6,3	2,1	14,6	2,1	4,2	-	-	-	100,0
De 11 à 30 minutes	359	46	8	1	15	-	3	2	4	1	439
											31,8
	81,8	10,5	1,8	0,2	3,4	-	0,7	0,5	0,9	0,2	100,0
De ½ à 1 heure	537	65	13	2	24	9	-	-	1	-	651
											47,1
	82,5	10,0	2,0	0,3	3,7	1,4	-	-	0,2	-	100,0
De 1 à 2 heures	131	26	2	-	39	8	1	1	1	-	209
											15,1
	62,7	12,4	1,0	-	18,7	3,8	0,5	0,5	0,5	-	100,0
De 2 à 4 heures	11	7	1	-	6	1	-	-	-	-	26
											1,9
	42,3	26,9	3,8	-	23,1	3,3	-	-	-	-	100,0
Plus de 4 heures	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	8
											0,6
	25,0	25,0	-	-	50,0	-	-	-	-	-	100,0
Total	1 069	151	27	4	95	19	6	3	6	1	1 381
											100,0
	77,4	10,9	2,0	0,3	6,9	1,4	0,4	0,2	0,4	0,1	100,0

Tableau 65: Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon l'organisme ou la personne qui a référé le client à l'agent d'AR

Client référé par: \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Non référé	396 46,3	48 30,0	16 9,8	120 55,0	151 70,6	731 45,4
C.M.C.	230 26,9	6 3,8	3 1,8	26 11,9	1 0,5	266 16,5
C.F.P.	2 0,2	1 0,6	- -	4 1,8	- -	7 0,4
C.S.S.	2 0,2	1 0,6	- -	- -	4 1,9	7 0,4
C.L.S.C. ou autre S.S.	12 1,4	- -	- -	- -	1 0,5	13 0,8
Association volontaire	1 0,1	1 0,6	- -	- -	4 1,9	6 0,4
Organisme social	12 1,4	- -	- -	- -	4 1,9	16 1,0
Parent, ami	85 9,9	21 13,1	7 4,3	20 9,2	12 5,6	145 9,0
Membre du SEA	68 8,0	45 28,1	128 78,0	15 6,9	34 15,9	290 18,0
Autre	47 5,5	37 23,1	10 6,1	33 15,1	3 1,4	130 8,1
Total	855 100,0	160 100,0	164 100,0	218 100,0	214 100,0	1 611 100,0

Tableau 66: Répartition des clients-individus selon les C.S.R. et selon le type de personnel du SEA qui a fait l'accueil

Chargé de l'accueil \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint François	Total
Formation professionnelle	-	-	-	-	2	2
	-	-	-	-	0,8	0,1
Formation générale	-	-	-	-	1	1
	-	-	-	-	0,4	0,1
Formation socioculturelle	-	-	-	-	5	5
	-	-	-	-	1,9	0,3
Animation communautaire	-	-	-	-	5	5
	-	-	-	-	1,9	0,3
Formation en industrie	-	-	1	-	-	1
	-	-	0,3	-	-	0,1
Equivalences ou classement	2	-	-	-	3	5
	0,2	-	-	-	1,1	0,3
Directeur de l'éducation des adultes	-	-	5	-	19	24
	-	-	1,3	-	7,3	1,2
Directeur de centre	-	-	-	-	6	6
	-	-	-	-	2,3	0,3
Enseignant	-	-	-	-	1	1
	-	-	-	-	0,4	0,1
Personnel de soutien	-	-	9	-	25	34
	-	-	2,3	-	9,6	1,8
Ressource spécialisée d'AR	879	167	385	219	191	1 841
	99,8	100,0	96,3	100,0	73,2	95,5
Autre	-	-	-	-	3	3
	-	-	-	-	1,1	0,2
Total	881	167	400	219	261	1 928
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 67: Répartition des clients-individus selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de personnel membre du SEA qui a fait l'accueil

Chargé de l'accueil \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Formation professionnelle	- -	2 100,0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	2 0,1 100,0
Formation générale	1 100,0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 0,1 100,0
Formation socioculturelle	3 60,0	- -	1 20,0	- -	- -	- -	- -	- -	1 20,0	- -	5 0,3 100,0
Animation communautaire	1 25,0	1 25,0	2 50,0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	4 0,2 100,0
Formation en industrie	1 100,0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 0,1 100,0
Equivalences ou classement	2 66,7	1 33,3	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	3 0,2 100,0
Directeur de l'éducation des adultes	12 50,0	7 29,2	- -	- -	5 20,8	- -	- -	- -	- -	- -	24 1,5 100,0
Directeur de centre	3 100,0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	3 0,2 100,0
Enseignant	- -	- -	- -	- -	1 100,0	- -	- -	- -	- -	- -	1 0,1 100,0
Personnel de soutien	25 78,1	3 9,4	1 3,1	- -	3 9,4	- -	- -	- -	- -	- -	32 1,9 100,0
Ressource spécialisée 'AR	1 306 82,2	137 8,6	23 1,4	3 0,2	85 5,4	19 1,2	6 0,4	4 0,3	4 0,3	1 0,1	1 588 95,3 100,0
Autre	- -	- -	- -	1 33,3	1 33,3	- -	- -	- -	1 33,3	- -	3 0,2 100,0
Total	1 354 81,2	151 9,1	27 1,6	4 0,2	95 5,7	19 1,1	6 0,4	4 0,2	6 0,4	1 0,1	1 667 100,0 100,0

Tableau 68: Répartition des clients-groupes selon les C.S.R. et selon le lieu de l'accueil

Lieu de l'accueil \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Siège social	-	1	-	1	26	28
	-	1,2	-	20,0	50,0	16,1
Centre AR	-	67	6	3	2	78
	-	79,8	23,1	60,0	3,8	44,8
Centre de formation	-	-	10	-	2	12
	-	-	38,5	-	3,8	6,9
Autre	7	16	10	1	22	56
	100,0	19,0	38,5	20,0	42,3	32,2
Total	7	84	26	5	52	174
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 69: Répartition des clients-groupes selon les C.S.R. et selon le type de contact

Type de contact \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Téléphone seulement	-	44	3	-	18	65
	-	51,2	11,5	-	33,3	36,3
Téléphone et entrevue	6	30	11	4	15	66
	85,7	34,9	42,3	66,7	27,8	36,9
Entrevue	1	12	12	2	20	47
	14,3	14,0	46,2	33,3	37,0	26,3
Courrier	-	-	-	-	1	1
	-	-	-	-	1,9	0,6
Total	7	86	26	6	54	179
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 70: Répartition des clients-groupes selon les C.S.R. et selon le nombre de rencontres qu'ils ont eues avec un agent d'AR

Nombre de rencontres \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Une	3	41	22	2	38	106
	42,9	47,7	84,6	33,3	70,4	59,2
Deux	1	27	2	3	14	47
	14,3	31,4	7,7	50,0	25,9	26,3
Trois	2	12	-	1	1	16
	28,6	14,0	-	16,7	1,9	8,9
Quatre	1	2	1	-	1	5
	14,3	2,3	3,8	-	1,9	2,8
Cinq	-	4	1	-	-	5
	-	4,7	3,8	-	-	2,8
Total	7	86	26	6	54	179
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 71: Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le nombre de rencontres

Nombre de rencontres \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Une	51	6	9	-	23	1	4	9	2	-	105
	48,6	5,7	8,6	-	21,9	1,0	3,8	8,6	1,9	-	59,3 100,0
Deux	19	5	5	-	9	2	-	5	2	-	47
	40,4	10,6	10,6	-	19,1	4,3	-	10,6	4,3	-	26,6 100,0
Trois	11	3	-	-	-	1	-	1	-	-	16
	68,8	18,8	-	-	-	6,3	-	6,3	-	-	9,0 100,0
Quatre	3	-	-	-	1	1	-	-	-	-	5
	60,0	-	-	-	20,0	20,0	-	-	-	-	2,8 100,0
Cinq	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	75,0	25,0	-	-	-	-	-	-	-	-	2,3 100,0
Total	87	15	14	-	33	5	4	15	4	-	177
	49,2	8,5	7,9	-	18,6	2,8	2,3	8,5	2,3	-	100,0 100,0

Tableau 72: Répartition des clients-groupes selon les C.S.R. et selon la durée totale de la (des) rencontre(s)

Durée de la (des) rencontres \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Jusqu'à 10 minutes	-	13	1	-	9	23
	-	15,1	3,8	-	16,7	12,8
De 11 à 30 minutes	-	36	4	2	12	54
	-	41,9	15,4	33,3	22,2	30,2
De ½ à 1 heure	-	15	2	-	7	24
	-	17,4	7,7	-	13,0	13,4
De 1 à 2 heures	2	17	9	2	10	40
	28,6	19,8	34,6	33,3	18,5	22,3
De 2 à 4 heures	3	2	8	2	13	28
	42,9	2,3	30,8	33,3	24,1	15,6
Plus de 4 heures	2	3	2	-	3	10
	28,6	3,5	7,7	-	5,6	5,6
Total	7	86	26	6	54	179
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 73: Répartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon la durée totale de la (des) rencontre(s)

Durée des rencontres \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Jusqu'à 10 minutes	10	1	2	-	9	-	1	-	-	-	23
	43,5	4,3	8,7	-	39,1	-	4,3	-	-	-	13,0
											100,0
De 11 à 30 minutes	30	4	6	-	6	1	-	3	3	-	53
	56,6	7,5	11,3	-	11,3	1,9	-	5,7	5,7	-	29,9
											100,0
De ½ à 1 heure	12	2	1	-	3	3	1	2	-	-	24
	50,0	8,3	4,2	-	12,5	12,5	4,2	8,3	-	-	13,6
											100,0
De 1 à 2 heures	18	5	1	-	7	1	2	5	1	-	40
	45,0	12,5	2,5	-	17,5	2,5	5,0	12,5	2,5	-	22,6
											100,0
De 2 à 4 heures	11	-	4	-	8	-	-	5	-	-	28
	39,3	-	14,3	-	28,6	-	-	17,9	-	-	15,8
											100,0
Plus de 4 heures	6	3	-	-	-	-	-	-	-	-	9
	66,7	33,3	-	-	-	-	-	-	-	-	5,1
											100,0
Total	87	15	14	-	33	5	4	15	4	-	177
	49,2	8,5	7,9	-	18,6	2,8	2,3	8,5	2,3	-	100,0
											100,0

Tableau 74: Répartition des clients-groupes selon les C.S.R. et selon l'organisme ou la personne qui a référé le client à l'agent d'AR

Client référé par: / C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Non référé	3 50,0	61 70,9	2 18,2	4 66,7	27 51,9	97 60,2
C.M.C.	- -	- -	- -	- -	- -	- -
C.F.P.	- -	- -	- -	- -	- -	- -
C.S.S.	- -	1 1,2	- -	- -	2 3,8	3 1,9
C.L.S.C. ou autre S.S.	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Association volontaire	1 16,7	9 10,5	- -	- -	2 3,8	12 7,5
Organisme social	- -	- -	- -	- -	3 5,8	3 1,9
Parent, ami	1 16,7	- -	- -	1 16,7	5 9,6	7 4,3
Membre du SEA	1 16,7	11 12,8	7 63,6	1 16,7	11 21,2	31 19,3
Autre	- -	4 4,7	2 18,2	- -	2 3,8	8 5,0
Total	6 100,0	86 100,0	11 100,0	6 100,0	52 100,0	161 100,0

Tableau 75: Répartition des clients-groupes selon les C.S.R. et selon le type de personnel membre du SEA qui a fait l'accueil

Chargé de l'accueil \ C.S.R.	Chambly	Chicoutimi	Grand-Portage	Du Rivage	Saint-François	Total
Formation professionnelle	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Formation générale	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Formation socioculturelle	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Animation communautaire	- -	- -	- -	- -	13 24,1	13 7,3
Formation en industrie	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Equivalences ou classement	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Directeur de l'éducation des adultes	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Directeur de centre	- -	- -	3 11,5	- -	2 3,7	5 2,8
Enseignant	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Personnel de soutien	- -	7 8,1	2 7,7	- -	- -	9 5,0
Ressource spécialisée d'AR	7 100,0	79 91,9	21 80,8	6 100,0	36 66,7	149 83,2
Autre	- -	- -	- -	- -	3 5,6	3 1,7
Total	7 100,0	86 100,0	26 100,0	6 100,0	54 100,0	179 100,0

Tableau 76: RÉpartition des clients-groupes selon le domaine de l'activité humaine concerné par le besoin ou le problème identifié au terme du processus AR et selon le type de personnel membre du SEA qui a fait l'accueil

Chargé de l'accueil \ Domaine final	Education	Travail	Social	Santé	Personnel	Familial	Loisirs, culture	Dév. rég., communautaire	Légal	Autre	Total
Formation professionnelle	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Formation générale	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Formation socioculturelle	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Animation communautaire	8 61,5	- -	2 15,4	- -	3 23,1	- -	- -	- -	- -	- -	13 7,4 100,0
Formation en industrie	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Equivalences ou classement	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Directeur de l'éducation des adultes	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Directeur de centre	3 100,0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	3 1,7 100,0
Enseignant	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- - -
Personnel de soutien	2 22,2	- -	- -	- -	7 77,8	- -	- -	- -	- -	- -	9 5,1 100,0
Ressource spécialisée d'AR	72 48,6	15 10,1	12 8,1	- -	22 14,9	5 3,4	3 2,0	15 10,1	4 2,7	- -	148 84,1 100,0
Autre	2 66,7	- -	- -	- -	1 33,3	- -	- -	- -	- -	- -	3 1,7 100,0
Total	87 49,4	15 8,5	14 8,0	- -	33 18,8	5 2,8	3 1,7	15 8,5	4 2,3	- -	176 100,0 100,0

ANNEXE 2

La fiche signalétique

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation
Direction générale de l'éducation des adultes

FICHE SIGNALETIQUE: ACCUEIL ET REFERENCE

1

NOM DE LA COMMISSION SCOLAIRE

CODE DE LA C.S. (1–3)

CODE GEOGRAPHIQUE (4–6)

CLIENT-INDIVIDU 1 / CLIENT-GROUPE 2 (7)

FICHE 1re 1 / 2e 2 / 3e 3 (8)

2 CARACTERISTIQUES GENERALES DU CLIENT - INDIVIDU

A. AGE (9–10)

B. SEXE M/F (11)

C. STATUT SOCIO-ÉCONOMIQUE (SPÉCIFIER) CODE* (12)

D. ÉTAT CIVIL - MARIÉ(E) 1 / - CÉLIBATAIRE 2 / - AUTRE 3 (13)

E. NOMBRE D'ANNÉES DE SCOLARITÉ RÉUSSIES (14–15)

F. SOUTIEN DE FAMILLE OUI 1 / NON 2 (16)

3 CARACTERISTIQUES GENERALES DU CLIENT - GROUPE

A. TYPE DE GROUPE OU ORGANISME (SPÉCIFIER) CODE* (17–19)

B. NOMBRE D'INDIVIDUS MEMBRES DU GROUPE (20–22)

C. NOMBRE D'INDIVIDUS MEMBRES CONCERNÉS PAR LA DEMANDE (23–25)

4 PROBLEMES ET BESOINS IDENTIFIES ET REFERENCE(S) SUGGEREE(S)

A. PROBLÈME OU BESOIN ÉNONCÉ INITIALEMENT PAR LE CLIENT CODE* (26–28)

B. PROBLÈME OU BESOIN IDENTIFIÉ AVEC LE CLIENT (AU TERME DU PROCESSUS D'ACCUEIL) CODE* (29–31)

C. LE CLIENT A INITIALEMENT FORMULÉ SA DEMANDE
- EN TERMES DE PROBLÈME 1
- EN TERMES DE BESOIN 2 (32)

D. RÉFÉRENCE(S) SUGGÉRÉE(S) CODE* (33)

5 RESSOURCES DU S.E.A. OU RESSOURCES DU MILIEU EN REFERENCE AU BESOIN IDENTIFIE

A. RESSOURCES DU S.E.A. (SPÉCIFIER) CODE* (34–35, 36–37, 38–39)

B. RESSOURCES DU MILIEU (SPÉCIFIER) CODE* (40–41, 42–43, 44–45)

6 AUTRES INFORMATIONS SUR L'ACTE D'ACCUEIL ET REFERENCE

A. PREMIER CONTACT AVEC LE CLIENT
ANNÉE (46–47) MOIS (48–49)

B. TYPE DE CONTACT
- CONTACT TÉLÉPHONIQUE SEULEMENT 1
- CONTACT TÉLÉPHONIQUE ET ENTREVUE 2
- ENTREVUE 3
- COURRIER 4 (50)

C. LIEU DE L'ACCUEIL
- SIÈGE SOCIAL 1
- CENTRE D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE 2
- CENTRE DE FORMATION 3
- AUTRE 4 (51)

D. CLIENT RÉFÉRÉ PAR (SPÉCIFIER) CODE* (52–53)

E. NOMBRE DE RENCONTRES OU CONTACTS ET TEMPS CONSACRÉ (MINUTES)
- PREMIÈRE (54–56)
- DEUXIÈME (57–59)
- TROISIÈME (60–62)
- QUATRIÈME (63–65)
- CINQUIÈME (66–68)

F. IDENTIFICATION DU CHARGÉ DE L'ACCUEIL CODE* (69–70)

FICHE SIGNALETIQUE

DIRECTIVES GÉNÉRALES

2

C. STATUT SOCIO-ÉCONOMIQUE

	CODE		CODE
- Salarié(e)	1	- Associé(e) social(e)	5
- En chômage	2	- Adulte-étudiant(e)	6
- Ménagère	3	- Handicapé(e)	7
- Retraité(e)	4	- Autre	8

3

A. TYPE DE GROUPE OU ORGANISME

	CODE		CODE		CODE
- Groupe informel	100	- Organisme parapublic	300	- Entreprises	600
- Association volontaire	200	- Organisme public	400	- Autre	700
		- Organisme privé	500		

4

A. PROBLÈME OU BESOIN EXPRIMÉ INITIALEMENT PAR LE CLIENT — CODE (codification réservée à la D.C.E.A.)

B. PROBLÈME OU BESOIN IDENTIFIÉ AVEC LE CLIENT (AU TERME DU PROCESSUS D'ACCUEIL) — CODE (codification réservée à la D.C.E.A.)

D. RÉFÉRENCE(S) SUGGÉRÉE(S)

	CODE
- Le client	1
- Une autre ressource du S.E.A.	2
- Une ressource du milieu	3
- Aucune ressource n'existe présentement	4
- Plus d'une ressource à l'intérieur du S.E.A.	5
- Plus d'une ressource du milieu	6
- Une ou des ressources du S.E.A. et une ou des ressources du milieu	7

5

A. RESSOURCES DU S.E.A.

	CODE
- Chargé de la formation professionnelle	10
- Chargé de la formation générale	11
- Chargé de la formation socio-culturelle	12
- Chargé de l'animation communautaire	13
- Chargé de la formation en industrie	14
- Chargé des équivalences ou du classement	15
- Directeur de l'éducation des adultes	16
- Directeur de centre	17
- Enseignant	18
- Personnel de soutien	19
- Une ressource spécialisée d'accueil et référence	20
- Autre	40

B. RESSOURCES DU MILIEU

	CODE PUBLIC	CODE PRIVÉ
- CMC	31	-
- CPP	32	-
- CBS	33	34
- CLSC ou autre service de santé	35	36
- Professionnel de la santé	37	38
- CHSJ	39	-
- CAT	40	-
- Aide juridique	41	42
- Autres services publics gouvernementaux	43	-
- Association volontaire	-	44
- Organisme social	-	45
- CEGEP	46	47
- Université	48	49
- Ressource informelle (individu)	-	50
- Ressource informelle (groupe)	-	51
- Autre	60	61

6

D. CLIENT RÉFÉRÉ PAR

	CODE
- Non référé	30
- CMC	31
- CPP	32
- CBS	33
- CLSC ou autre service de santé	35
- Association volontaire	44
- Organisme social	45
- Parents, ami, connaissance	46
- Autre membre du S.E.A.	47
- Autre	60

F. IDENTIFICATION DU CHARGÉ DE L'ACCUEIL

Référer aux codes du bloc 5 A.